Interfaces conversacionais do Zurich

Última atualização: 10/11/2025

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

Interfaces conversacionais.....5

Console de Interfaces conversacionais.....6

Explorar o Console de Interfaces conversacionais.....8

Instalando componentes do Interfaces conversacionais.....19

Configuração do Interfaces conversacionais.....22

Referência do Interfaces conversacionais.....64

Virtual Agent.....68

Explorar.....70

Ative e comece.....123

Configurar.....143

Criar e implantar.....233

Integre o VA a outros canais.....537

Analisar o desempenho do VA.....847

Virtual Agent referência.....895

Now Assist no Virtual Agent.....1094

Como explorar Now Assist no Virtual Agent.....1097

Configurar assistentes.....1104

Usar Now Assist em Virtual Agent.....1148

Integração do Now Assist no Virtual Agent com o Microsoft Teams.....1210

Analisando Now Assist em Virtual Agent.....1211

Referência de Now Assist em Virtual Agent.....1216

Bate-papo do agente.....1219

Como explorar o Bate-papo do agente.....1221

Como configurar o Bate-papo do agente.....1238

Como usar Bate-papo do agente.....1271

Bate-papo do agente referência.....1283

Barra lateral.....1286

Explorando Barra lateral.....1288

Configuração do Barra lateral.....1301

Como usar o Barra lateral.....1329

Referência do Barra lateral.....1337

Gerencie pessoas e trabalho.....1338

Atribuição avançada de trabalho.....1340

Retorno de chamada omnicanal.....1467

Gatilhos proativos.....1477

Extensão do Zoom para Retorno de chamada onmicanal.....1500

Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais.....1508

Explorando Interfaces conversacionais Ferramenta de diagnóstico.....1508

Usando o. Interfaces conversacionais Ferramenta de diagnóstico.....1510

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 adicionais para Interfaces conversacionais..... 1516

Tradução automática

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

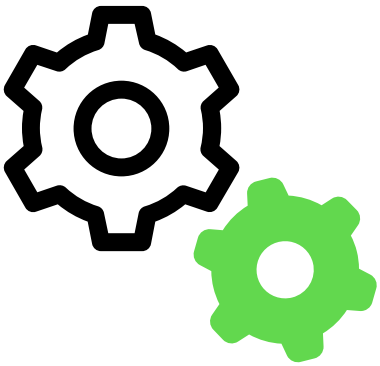
Interfaces conversacionais

Permite que os usuários usem o ServiceNow® Interfaces conversacionais para interagir com atendentes, agentes virtuais ou ambos. Você também pode usar habilidades de IA generativa em suas experiências de conversa. Essas interfaces fornecem ferramentas para criar e gerenciar experiências de conversa ideais para os usuários, nos canais de bate-papo que eles preferem.

Para começar com Interfaces conversacionais

Selecione um bloco para começar a usar um de Interfaces conversacionais produtos.

Console do administrador de Interfaces conversacionais



Explore, implemente e mantenha seu Interfaces conversacionais usando uma página inicial ou a experiência do console.

Virtual Agent

Capacite seus funcionários e clientes para atender a si mesmos usando uma interface de envio de mensagens amigável, com conversas pré-criadas com tecnologia de inteligência artificial.

Now Assist em Virtual Agent

Use modelos de linguagem grandes (LLMs) para criar uma experiência de conversa em linguagem natural que possa melhorar o sucesso de seus fluxos de trabalho de autoatendimento.

Tradução automática

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

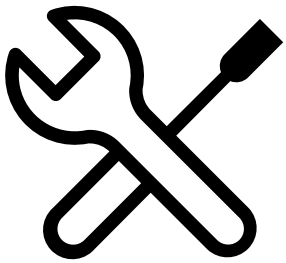
Bate-papo do agente

Simplifique a experiência de bate-papo do agente e do solicitante e permita que os gerentes monitorem e ajudem os agentes.

Barra lateral

Permita que os agentes colaborem com outras pessoas em registros do Espaço.

Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais



Identifique, solucione problemas e encontre soluções para problemas com Interfaces conversacionais.

Recursos Adicionais

Gerencie e aprimore sua experiência de Interfaces conversacionais

Console de Interfaces conversacionais

Explore, implemente e mantenha seu Interfaces conversacionais usando uma página inicial ou a experiência do console. Todas as definições e configurações necessárias para definir e iniciar suas interfaces, como o Virtual Agent e Bate-papo do agente, estão agregadas no console do ServiceNow® Interfaces conversacionais.

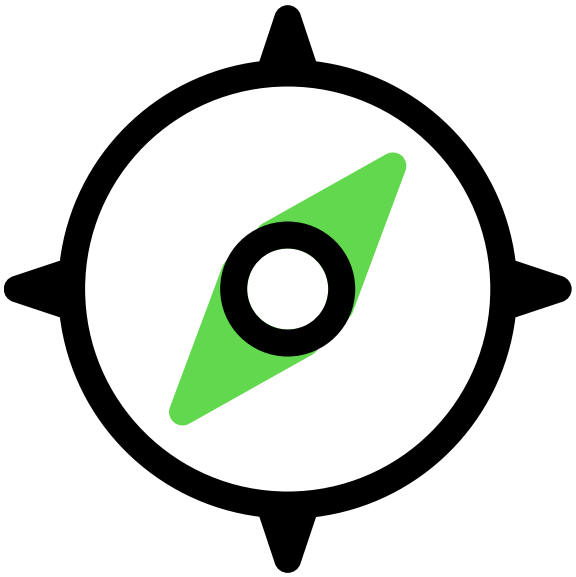
Para obter uma introdução ao console do Interfaces conversacionais e se familiarizar com o produto, assista a este vídeo. Primeiros passos com o console das Interfaces conversacionais.

Tradução automática

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

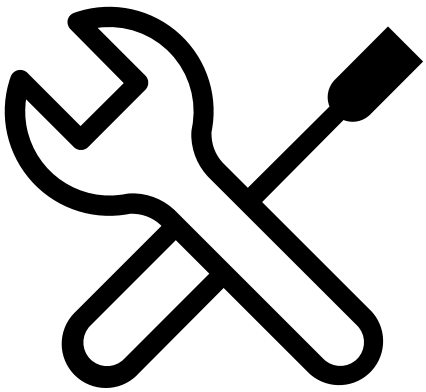
Iniciar

Explorar



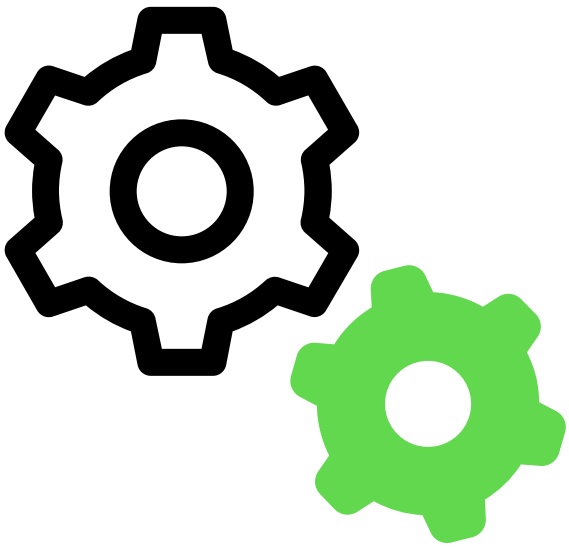
Saiba mais sobre os conceitos e recursos do Console de Interfaces conversacionais.

Instalar



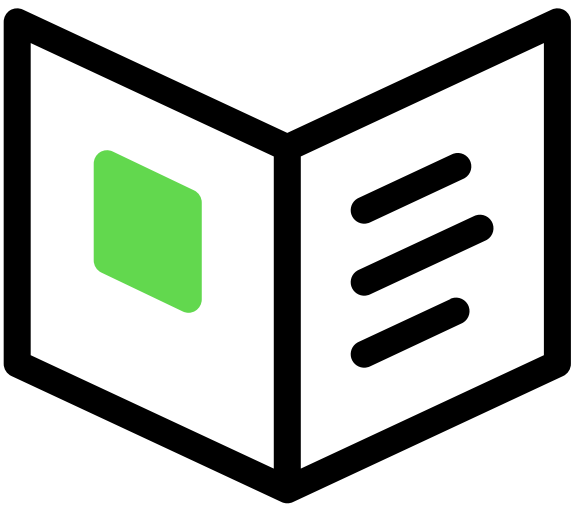
Instalar Virtual Agent e conversas pré-criadas.

Configurar



Selecione Configurações de conversa para Virtual Agent, Bate-papo do agente e Barra lateral

Referência



Obtenha informações técnicas sobre registros na tabela Interações e gestão de dados em Interfaces conversacionais.

Tradução automática

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

As aplicações do Interfaces conversacionais permitem que os usuários se envolvam com atendentes, agentes virtuais ou ambos. Essas interfaces fornecem ferramentas para criar e gerenciar experiências de conversa ideais para seus usuários, nos canais de bate-papo que eles preferem.

Se você ainda não conhece o Interfaces conversacionais e não implementou ou não usou o Virtual Agent, acesse a aplicação do Console de Interfaces conversacionais para explorar todos os recursos disponíveis.

Para usuários existentes, você pode acessar a aplicação de console do Interfaces conversacionais para descobrir melhorias adicionais ou recursos de nível avançado.

Vantagens do console do Interfaces conversacionais

Implemente o Interfaces conversacionais para oferecer suporte aos usuários com agentes virtuais e atendentes por meio dos canais de bate-papo que eles preferirem. Aumente a produtividade da sua organização de TI desviando os problemas mais comuns e mais fáceis de resolver do usuário para um bot do Virtual Agent disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana . O console do Interfaces conversacionais facilita para que você dê os primeiros passos e trabalha com o objetivo de alcançar resultados positivos com a sua implementação.

Navegue por uma experiência inteligente personalizada exclusivamente para usuários do Interfaces conversacionais. O console do Interfaces conversacionais é ideal para usuários de primeira viagem que nunca instalaram ou configuraram o Interfaces conversacionais, e também para os usuários mais experiente que buscam expandir suas capacidades e manter as implementações existentes.

O Interfaces conversacionais fornece os seguintes recursos:

- Módulos de experiência guiada que orientam você nas tarefas essenciais de como: adicionar seu bot a um portal; personalizar e dar uma identidade visual aos seus bots; configurar saudações de bot; coletar métricas e muito mais.
- Acesso a recursos e vídeos úteis que ajudam você a planejar sua experiência de conversa com agente virtual ou com atendentes.
- Configurações gerais do Virtual Agent e Bate-papo do agente, assim como configurações específicas para cada aplicação.
- Métricas de desempenho do bot para conversas recentes.
- Painel de andamento que mostra o que foi configurado em sua instância.

Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Página inicial** para começar a explorar seus recursos.

Nota: O console do Interfaces conversacionais também está disponível no app Conjunto de recursos padrão do Omni-Experience no ServiceNow Store. Os clientes existentes não precisam fazer a instalação a partir da loja. No entanto, as atualizações subsequentes serão disponibilizadas por lá. Visite o site ServiceNow Store para obter mais informações. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os apps lançados, consulte as notas da versão de histórico de versões 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.

Monitoramento e gestão de aplicações do Interfaces conversacionais

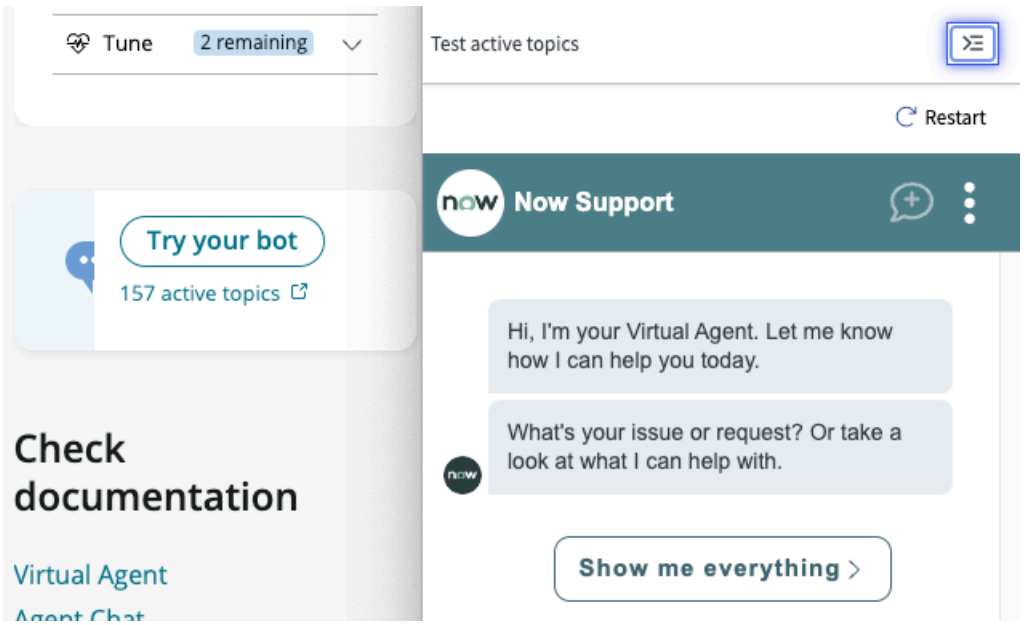
Use Página inicial das Interfaces conversacionais página para monitorar o desempenho de recentes Virtual Agent ou teste seu bot. Os avisos de atualização de plug-in alertarão você quando uma atualização de recurso estiver pronta para ser aplicada.

Monitore seu Virtual Agent desempenho

Revise o desempenho de recente Virtual Agent conversas do Interfaces conversacionais console. Para obter mais detalhes, selecione **Consulte os detalhes em Análise de conversa** para abrir o. Painel de Análise de conversas .

Teste seu bot

Selecione **Testar seu bot** para abrir uma conversa em uma nova janela e testar os tópicos ativos. Insira uma solicitação e envie-a para iniciar uma conversa com o bot. O número de tópicos ativos é indicado para que você tenha mais detalhes.

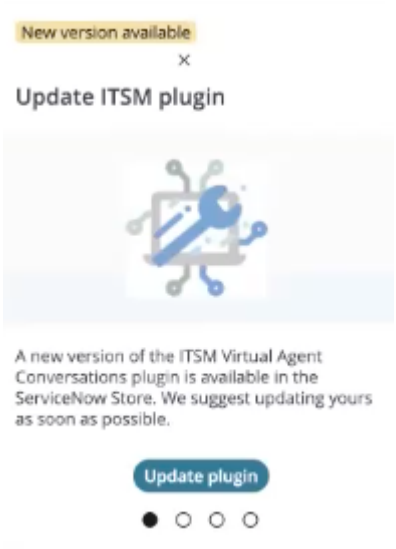


Plug-ins de atualização

As notificações no console do Interfaces conversacionais permitem que você saiba quando atualizar um plug-in instalado. Selecione **"Atualizar plug-in"** para atualizá-lo em 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.



Canais no Interfaces conversacionais

As várias maneiras pelas quais os usuários finais entram em contato com agentes virtuais e atendentes são chamadas de canais. No Interfaces conversacionais, usuários e agentes conversam por meio de canais que têm modos de comunicação específicos: modo de bate-papo para conversas em tempo real e modo de mensagens para conversas de longa duração.

Os canais de conversa fornecem aos usuários finais e agentes diferentes opções de interação. Essas opções são baseadas em quando seus usuários e agentes estão disponíveis para conexão e nos aplicativos de bate-papo usados em seu ambiente de negócios. Existem dois tipos de canais: canais de bate-papo e canais de mensagens.

Canais de bate-papo

Os canais de bate-papo oferecem suporte a conversas bidirecionais em tempo real. Essas conversas podem se dar entre um usuário e um atendente ou um usuário e um agente virtual. Esse modo de conversa é síncrono, e o usuário tem a certeza de que vai receber uma resposta. Os canais de bate-papo compatíveis permitem que os usuários finais e os agentes interajam com base nas aplicações de bate-papo (clientes) que estão usando e quando estão disponíveis para se conectar.

Os seguintes canais são compatíveis com o bate-papo síncrono:

- Widget de bate-papo do Portal de serviços (mweb)
- Cliente da web para dispositivos móveis (mweb)
- Integração conversacional com Microsoft Teams
- Integração conversacional com Slack
- Conversational integration with Workplace by Facebook
- Integração conversacional com Alexa
- Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)
- Integração conversacional com LINE
- Integração conversacional com Facebook Messenger

Tradução automática

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

Canais de mensagens

Os canais de envio de mensagens permitem que os usuários finais e os agentes se comuniquem por períodos mais longos, especialmente quando uma das partes não está online. Esse modo de bate-papo é assíncrono e ocorre conforme a conveniência das partes.

Quando os usuários finais e os agentes precisam se comunicar por períodos mais longos sem estar online ao mesmo tempo, os canais de mensagens pré-criados permitem que eles conversem de forma assíncrona, conforme for mais conveniente.

Os seguintes canais são compatíveis com o bate-papo assíncrono:

- Cliente da web para dispositivos móveis (mweb): configure esse canal para dispositivos iOS, Android e desktop para Bate-papo assíncrono
- Painel do Now Assist : usado por Painel do Now Assist .
- Canal de SMS: usado por Integração de SMS conversacional com Twilio

Tabela de canais de envio de mensagens

Os canais de envio de mensagens são definidos na tabela "Canais de envio de mensagens" [sys_cs_channel]. Se você estiver usando a estrutura de integração de bate-papo personalizada para criar integrações de bate-papo personalizadas, é possível especificar o modo do canal para essas integrações—bate-papo ou mensagens. Para canais como o canal mweb, você também pode escolher entre bate-papo ou mensagens.

Canais configurados para uma instância

Messaging Channels | Name | Search | Acti

All

Name	Type	Opted in all topics by default	Supports Multiple Conversations	Secure
Alexa	Chat	false	false	false
Amazon Connect	Phone	false	false	false
Bot to Bot	Chat	true	false	false
CC Voice	Phone	false	true	false
Contact Center	Phone	false	false	false
Facebook Messenger	Messaging	true	false	false
Google Assistant	Chat	false	false	false
mweb	Chat	true	false	true
Now Assist Panel	Chat	true	false	false
Slack	Chat	true	false	false
SMS	Messaging	false	false	false
Teams	Chat	true	false	false
Workplace	Chat	true	false	false

Atendente suporte por canal

Nem todos os canais podem ser adequados para Atendente suporte. Por exemplo, você pode desabilitar o suporte para os canais Bot-to-Bot e de voz. Atendente O suporte está habilitado por padrão, mas os administradores podem mudar essa configuração na tabela Canais de envio de mensagens [sys_cs_channel]. Para obter detalhes, consulte Como desabilitar o suporte por atendentes de um canal.

Tradução automática

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

Recursos de bate-papo e mensagens

Os canais do Interfaces conversacionais oferecem recursos básicos que facilitam a conexão entre agentes e usuários finais:

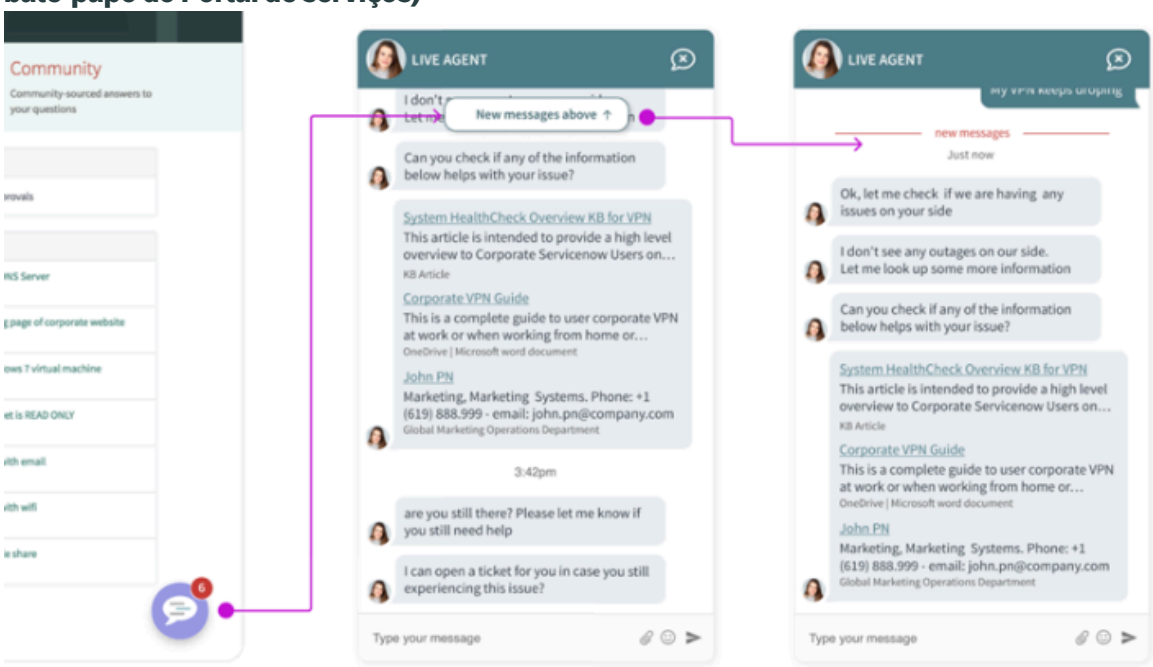
- Indicadores de mensagem que informam os usuários sobre mensagens novas e não lidas recebidas quando eles estão fora do bate-papo ou quando estiverem off-line.
- Indicadores de digitação que mostram que um participante do bate-papo está respondendo.
- Mensagens do sistema, exibidas para usuários e agentes, que fornecem informações sobre o estado da conversa.
- Manipulação segura de dados confidenciais, como senhas ou números de conta. Esses dados são mascarados quando os usuários inserem as informações e não podem ser visualizados por outras pessoas.
- Encerramento automático de bate-papo ocioso ou mensagens.

Indicadores de mensagens novas e não lidas

Os usuários finais recebem indicadores de mensagens novas nos canais de bate-papo e mensagens quando estão off-line. Os usuários podem ser anônimos (convidados) ou conhecidos (autenticados). A contagem de mensagens não lidas fica exibida no widget de bate-papo.

No bate-papo assíncrono, a contagem de mensagens não lidas reflete o número de mensagens off-line enviadas por um atendente e todas as notificações simples recebidas.

Contagem de mensagens não lidas e indicadores de novas mensagens (widget de bate-papo do Portal de serviços)



Os indicadores de mensagem são exibidos da seguinte forma:

Tradução automática

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

- Não há limite para o número de mensagens não lidas. Até 50 mensagens não lidas podem ser exibidas ao mesmo tempo. As mensagens podem abranger várias conversas, sejam elas abertas (atuais) ou encerradas (anteriores).

- Quando os usuários abrem o cliente de bate-papo, a última mensagem recebida é exibida. Eles podem rolar para cima ou para baixo para ler as mensagens não lidas, conforme orientado pelo botão **"Novas mensagens acima"** ou pelo botão **"Novas mensagens abaixo"**.

- Uma linha de separação de mensagens novas é exibida entre as mensagens lidas e não lidas.

- Quando um usuário fecha e reabre a janela de bate-papo, as mensagens exibidas são consideradas como "lidas", mesmo que o usuário possa não ter lido.

Mensagens do sistema

Durante conversas ativas com agentes virtuais ou atendentes, determinadas mensagens do sistema informam os usuários e agentes sobre o estado da conversa. Por exemplo, se um usuário estiver engajado no bate-papo ao vivo, mas não responder dentro de um determinado período de tempo, uma mensagem de tempo limite de conversa será exibida: O tempo limite da conversa está quase esgotado. Você ainda está aí?

Você pode mudar as mensagens do sistema de base editando as propriedades do sistema associadas em "Configurações de bate-papo" no console do Interfaces conversacionais.

Como desabilitar o suporte por atendentes de um canal

Adicione a propriedade *disable_live_agent* à lista relacionada "Propriedades do canal" para excluí-la do suporte por atendente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A propriedade *disable_live_agent* está substituindo a propriedade do sistema *com.glide.cs.exclude.liveagent.support* para indicar que o canal não é compatível com atendimento por atendente. Se o parâmetro *disable_live_agent* não estiver definido para o canal, a propriedade do sistema mais antiga ainda será válida por enquanto.

Procedimento

1. Navegue até **"Todos"**e insira sys_cs_channel.list no filtro.
2. Selecione um nome de canal na tabela.
   Por exemplo, selecione **"Alexa"**.
3. Na lista relacionada **"Propriedades do canal"**, selecione **"Novo"**.
4. No novo formulário de registro da Propriedade do adaptador personalizado, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Insira disable_live_agent.

Tradução automática

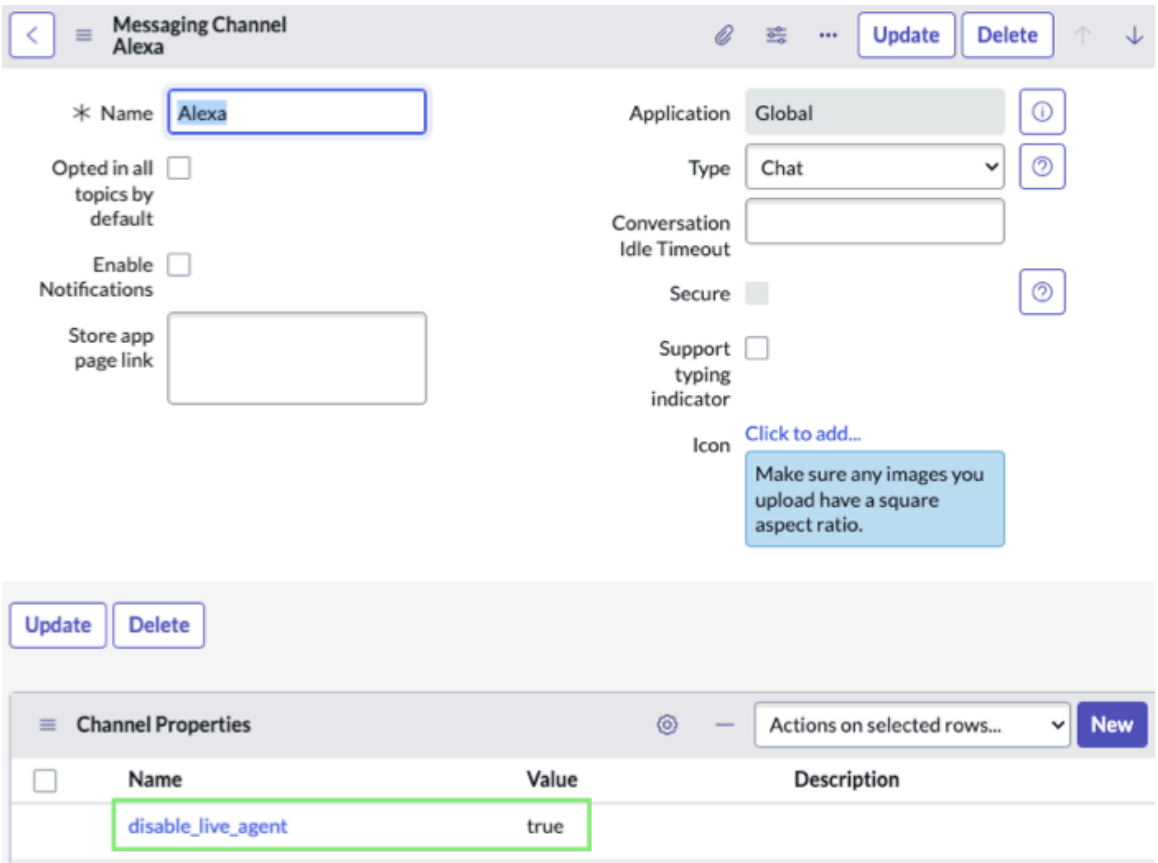
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campo	Descrição
valor	Insira `true`(verdadeiro).

5. Selecione **"Enviar"**.

Resultado

O parâmetro *`disable_live_agent`* é exibido na lista relacionada "Propriedades do canal".



Como usar o Bate-papo assíncrono em canais de envio de mensagens

Permita que sua organização ou marca mantenha um compromisso constante com os usuários finais. Com o Bate-papo assíncrono, seus agentes e usuários finais podem participar de conversas de longa duração sem estar online simultaneamente. Os agentes também podem contatar os usuários de forma proativa sempre que houver informações úteis para compartilhar, como atualizações ou alertas importantes.

Com o Bate-papo assíncrono, os usuários finais e os agentes podem conversar durante várias horas ou até mesmo dias. Essas conversas são executadas em canais de envio de mensagens que permitem que usuários e agentes se comuniquem em horários diferentes e retomem as conversas de onde pararam. Os usuários podem responder conforme for conveniente e não ficam mais limitados a lidar com agentes somente durante o horário de atendimento ao cliente.

Conversas de longa duração são compatíveis com canais designados como canais de envio de mensagens na tabela Canais de envio de mensagens [sys_cs_channel]. Os canais de envio de mensagens fornecidos com o sistema base incluem o canal SMS, que é usado pelo app ServiceNow Integração de SMS conversacional com Twilio e pelo app Canal de serviço de SMS conversacional 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.

A partir da versão Rome, você também pode configurar o canal da web (mweb), que inclui os dispositivos iOS, Android e desktop, como um canal de envio de mensagens em vez de um canal de bate-papo. Para obter mais detalhes sobre a configuração, consulte Como configurar o bate-papo assíncrono para o canal da web.

Nota: Os canais de bate-papo da web e mweb são os únicos que oferecem suporte tanto ao modo de bate-papo quanto ao de mensagens, dependendo da necessidade. O bate-papo da web só pode estar configurado de uma forma por vez. O recurso Bate-papo assíncrono se refere especificamente ao canal mweb no modo de envio de mensagens.

Requisitos

O bate-papo assíncrono requer determinados plug-ins e aplicações da ServiceNow da ServiceNow Store.

Plug-ins e aplicativos ServiceNow necessários para bate-papo assíncrono

Aplicativo ServiceNow ou plugin	Descrição
Servidor de conversa do Glide [com.glide.cs]	Habilita Virtual Agent Funcionalidade tratada pelo Servidor de conversa, incluindo configurações de conversa e Virtual Agent plug-in de widget de bate-papo (com.glide.cs.sn-va-web-client-app). O Conversation Server está incluso com o Virtual Agent Lite, que é fornecido com o sistema básico. Para as funcionalidades completas do Virtual Agent, consulte "Ativar Glide Virtual Agent", disponível por assinatura.
Mensagens de conversa [com.glide.messaging.awa]	Habilita recursos para envio de mensagens de conversa, como ações de envio de mensagens no Espaço. Para mais detalhes, consulte Ativação de mensagens de conversa.
Aplicativo Now Mobile (Versão 12.2)	Permite que os usuários enviem incidentes e solicitações, gerenciem tarefas e peçam ajuda do Bate-papo do agente (e do Virtual Agent se estiver usando o Virtual Agent). Os usuários finais podem instalar o aplicativo Now Mobile para sistemas iOS ou Android da App Store ou do Google Play, respectivamente.
Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente (Versão 3.0)	Oferece suporte a conversas iniciadas por agentes em canais de envio de mensagens. Este app ServiceNow, disponível na ServiceNow Store , também instala o plug-in Envio de mensagens conversacionais (com.glide.messaging.awa).

Como funciona o Bate-papo assíncrono

O Bate-papo assíncrono fornece vários recursos para ajudá-lo a melhorar a experiência de conversa de seus usuários e agentes, 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.

- Indicadores de mensagem que informam os usuários sobre mensagens novas e não lidas recebidas enquando eles estão fora do bate-papo ou quando estiverem off-line.
- Mensagens do sistema, exibidas para usuários e agentes, que são personalizadas para canais de envio de mensagens ou bate-papo.
- Período de tempo limite de conversa ociosa que os administradores podem ajustar para canais de envio de mensagens, conforme necessário.
- Recurso de mensagens proativas que permite aos agentes iniciar a comunicação com os usuários

As seções a seguir explicam como esses recursos funcionam no Bate-papo assíncrono.

Indicadores de mensagens novas e não lidas

Os usuários finais recebem indicadores de mensagens nos canais de bate-papo e de envio de mensagens quando estão off-line. Os usuários podem ser anônimos (convidados) ou conhecidos (autenticados). A contagem de mensagens não lidas fica exibida no widget de bate-papo. A contagem de mensagens não lidas reflete o número de mensagens off-line enviadas por um atendente e todas as notificações simples recebidas.

Contagem de mensagens não lidas e indicadores de novas mensagens

- Não há limite para o número de mensagens não lidas. Até 50 mensagens não lidas podem ser exibidas ao mesmo tempo. As mensagens podem abranger várias conversas, sejam elas abertas (atuais) ou encerradas (anteriores).
- Quando os usuários abrem o cliente de bate-papo, a última mensagem recebida é exibida. Eles podem rolar para cima ou para baixo para ler as mensagens não lidas, conforme orientado por um botão de **"Novas mensagens acima"** ou pelo botão **"Novas mensagens abaixo"**.
- Uma linha de separação de mensagens novas é exibida entre as mensagens lidas e não lidas.
- Quando um usuário fecha e reabre a janela de bate-papo, as mensagens exibidas são consideradas como "lidas", mesmo que o usuário possa não ter lido.

Mensagens do sistema

Certas mensagens do sistema exibidas para usuários e agentes no modo de bate-papo não são aplicáveis no modo de mensagens e são omitidas conforme necessário. A tabela a seguir identifica as mensagens do sistema que são exibidas ou omitidas, dependendo do modo.

Mensagens do sistema exibidas nos modos de envio de mensagens e de bate-papo

Mensagem do sistema	Modo de envio de mensagens (web e móvel)	Modo de bate-papo
X encerrou a sessão de suporte. [Exibido quando o agente ou o usuário fecha a sessão de bate-papo]	Exibido	Exibido
A sessão de suporte foi encerrada.	Suprimido	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.

Mensagens do sistema exibidas nos modos de envio de mensagens e de bate-papo

Mensagem do sistema	Modo de envio de mensagens (web e móvel)	Modo de bate-papo
[Exibido quando a sessão de bate-papo não é encerrada pelo agente ou usuário]		
X entrou no bate-papo.	Suprimido	Exibido
Obrigado por entrar em contato com o suporte. Estou verificando sua pergunta e falarei com você em breve.	Exibido	Exibido
O tempo limite da conversa está quase esgotado. Você ainda está aí? { Como controlar sessões de bate-papo com atendentes e que ficam ociosas é controlado por uma propriedade do sistema do *com.glide.cs.idle_chat_reminder_message*].	Suprimido	Exibido

Conversas ociosas e ações de envio de mensagens em canais de envio de mensagens

Nos canais de bate-papo, o período de tempo limite de conversa ociosa padrão para conversas do Virtual Agent e de Atendentes é de duas horas (7.200 segundos). No entanto, para Atendente conversas em canais de envio de mensagens, determinadas ações de envio de mensagens são aplicadas automaticamente, o que afeta como as conversas ociosas são tratadas. Nos canais de mensagens, quando um solicitante não responde a uma mensagem do agente em dois dias, o estado da conversa muda para Encerrado abandonado e a mensagem é encerrada. Para obter mais informações sobre ações de envio de mensagens, consulte Configuração de ações de mensagens.

Como administrador, você pode alterar o período de tempo limite de ociosidade da conversa por canal. Para isso, basta definir o valor no campo **Tempo limite de ociosidade da conversa** na tabela Canais de mensagens [sys_cs_channel]. Para mais detalhes, consulte Substituir o período de tempo limite de conversa por canal.

Mensagens proativas

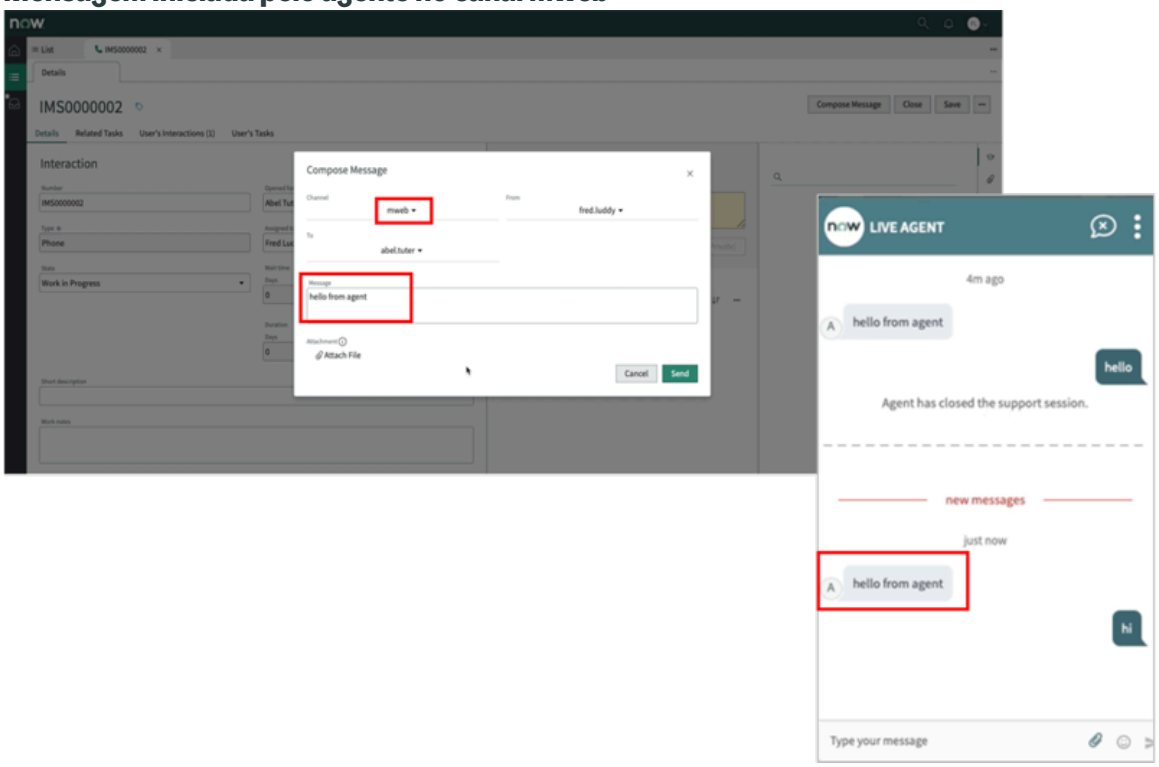
Usando a Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente, os agentes podem se comunicar de maneira proativa com os usuários finais para compartilhar informações relevantes ou úteis. Quando os agentes iniciam as mensagens a partir do canal mweb no bate-papo assíncrono, os usuários têm a opção de responder imediatamente e ter a experiência de uma conversa bilateral. As mensagens proativas com o canal mweb têm os seguintes recursos:

- Recurso **Compor mensagem** que os agentes usam para criar e enviar mensagens para usuários selecionados. As mensagens podem conter links e anexos de arquivos.
- Quando um usuário responde a uma mensagem, o contexto da interação em andamento é retido, fornecendo ao agente as informações necessárias para manter a conversa.

Tradução automática

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

Mensagem iniciada pelo agente no canal mweb



Para obter mais informações sobre mensagens iniciadas pelo agente, consulte Instalação da interface de envio de mensagens iniciada pelo agente.

Experiência do usuário final em conversas com atendentes

Quando um usuário inicia o widget de bate-papo depois de receber mensagens off-line de um agente específico, por exemplo, o Agente A, a conversa está em Atendente modo:

- Se o Agente A estiver disponível, o usuário poderá retomar a conversa com o Agente A.
- Se o Agente A não estiver disponível, mas o Agente B estiver, dependendo das configurações de reatribuição do agente, a janela de bate-papo exibirá o nome e o avatar do Agente B e a conversa será retomada.
- Se não houver agentes disponíveis, a conversa será roteada para um agente com base no Tempo máximo de espera da fila. Se não houver tempo de espera, a conversa fica em espera até que tenha um agente disponível.

Como configurar o bate-papo assíncrono para o canal da web

Defina o widget de bate-papo como um canal de envio de mensagens para bate-papo assíncrono.

Antes de Iniciar
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O canal da web do sistema de base, mweb, é configurado automaticamente como um canal de bate-papo para clientes da web e de dispositivos móveis. Para usar o canal da web como um canal de envio de mensagens, altere o **Tipo** de canal na tabela Canais de envio de mensagens [sys_cs_channel].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **"Todos"** e no filtro Navigação, insira `sys_cs_channel.list`.
2. No formulário Canais de envio de mensagens, selecione o registro mweb e clique duas vezes no campo **Tipo**.
3. Mude o Tipo para Mensagens.
4. Salve a alteração de valor.

Resultado

O canal mweb está definido para o modo de envio de mensagens. Para ajudar no gerenciamento de conversas de longa duração, o sistema executa automaticamente determinadas ações de envio de mensagens no modo de envio de mensagens:

- Mensagem do solicitante sem resposta do agente (experiência do agente): se um agente não respondeu a um solicitante em 30 minutos, o agente receberá um lembrete de que uma mensagem de um usuário final precisa de uma resposta.
- Mensagem do agente sem resposta do solicitante: se um solicitante não tiver respondido a uma mensagem do agente após dois dias, o estado da conversa no registro de interação será definido automaticamente como encerrada abandonada.

Para obter mais informações sobre ações de envio de mensagens, consulte Configuração das ações de envio de mensagens. Para obter mais detalhes sobre o tempo limite de conversas ociosas do Virtual Agent e do Atendente, consulte Fechar conversas Virtual Agent e Bate-papo do agente e Registro de interação do Virtual Agent.

Instalando componentes do Interfaces conversacionais

Use a página do Página inicial das Interfaces conversacionais para instalar Virtual Agent e plug-ins relacionados. Depois de instalado, selecione um cartão para personalizar seu bot ou configure Bate-papo do agente.

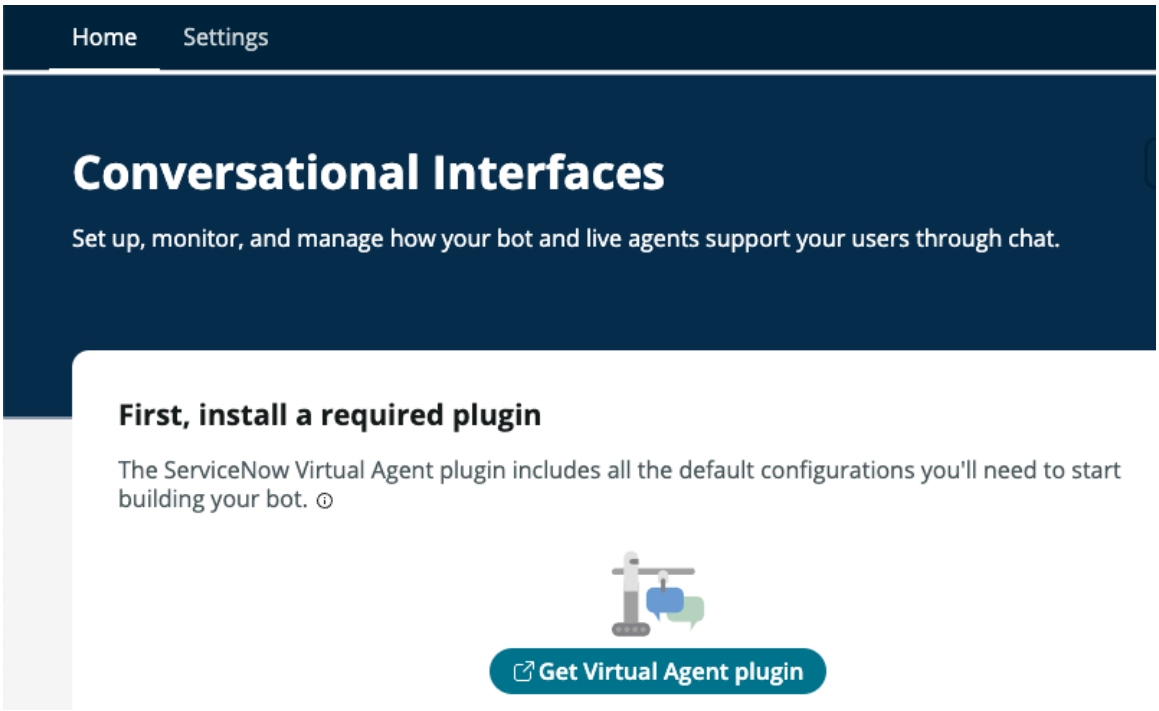
Se você nunca instalou o Virtual Agent, o console do Interfaces conversacionais solicitará que você faça isso primeiro. O layout da **Página inicial** pode variar, dependendo de quais recursos você instalou e configurou.

Como instalar Virtual Agent

Para começar, instale o plug-in do Virtual Agent. Selecione **"Obter plug-in do Virtual Agent"** para instalá-lo.

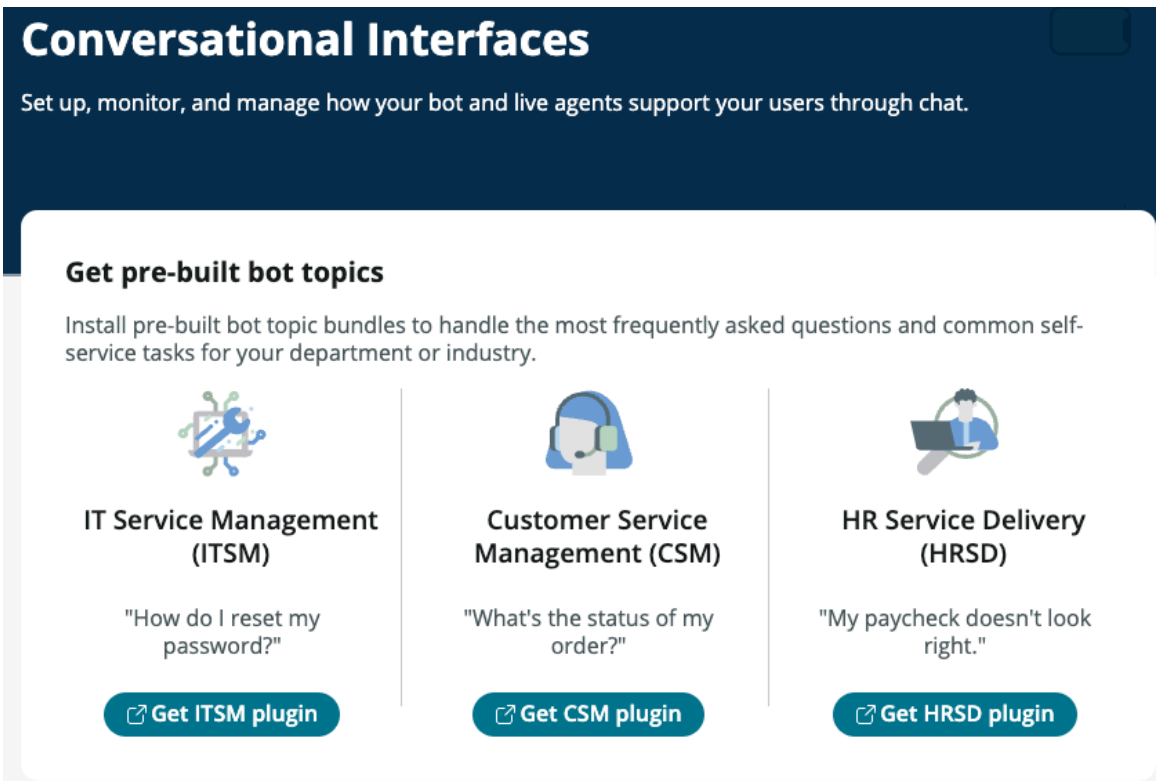
Tradução automática

© 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.



Obter tópicos de bot pré-criados

Ative os plug-ins que fornecem tópicos de conversas pré-criados que você deseja utilizar para lidar com solicitações comuns de usuários. Por exemplo, problemas de suporte relacionados a TI, como redefinir uma senha ou problemas relacionados ao RH, como solicitar uma licença. Para obter mais informações, consulte Tópicos pré-criados do Virtual Agent, blocos de tópicos e modelos de NLU ServiceNow.

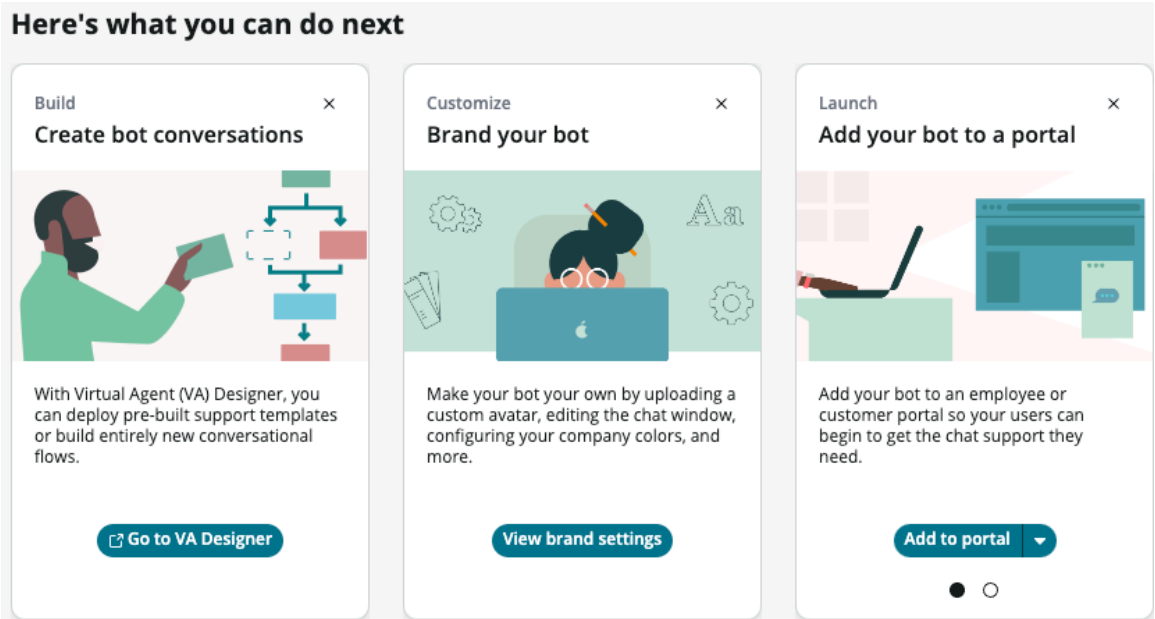


Veja o que você pode fazer a seguir

Tradução automática

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

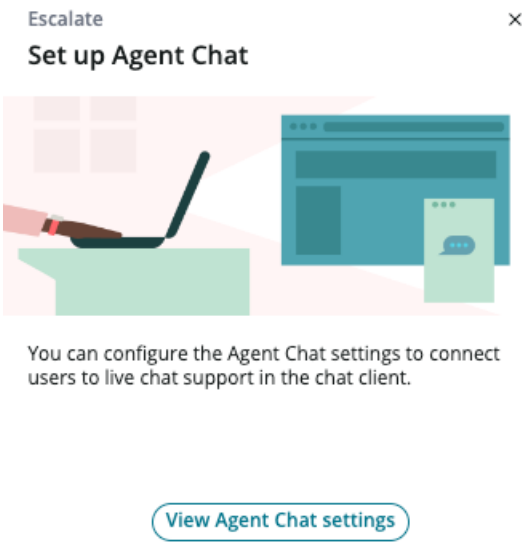
Explore as configurações populares de Virtual Agent na página Página inicial das Interfaces conversacionais. As próximas etapas normalmente incluem a identidade visual do seu bot, adicioná-lo a um portal que seus usuários podem acessar e criar conversas no Designer do Virtual Agent.



Antes de implementar o Interfaces conversacionais, reserve um tempo para fazer e responder a algumas perguntas importantes que irão ajudá-lo a visualizar a experiência do Interfaces conversacionais que você precisa e deseja para o seu negócio. Navegue pela seção **Obter o essencial para o seu Virtual Agent** para ver mais opções.

Configurar Bate-papo do agente.

Ativar e configurar Atendente suporte. Configure nomes e avatares de agentes, defina mensagens de status de agentes e determine se os agentes podem visualizar o histórico de bate-papo do usuário.

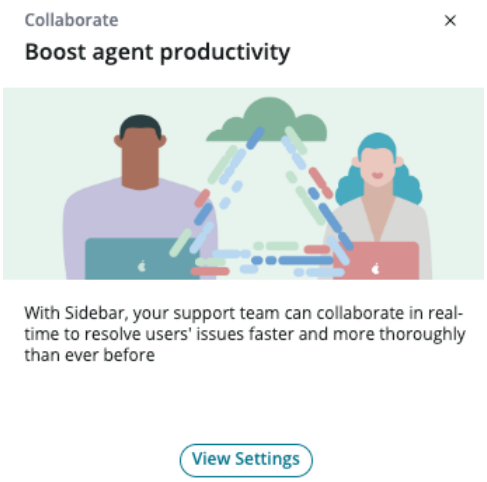


Instalar Barra lateral

Tradução automática

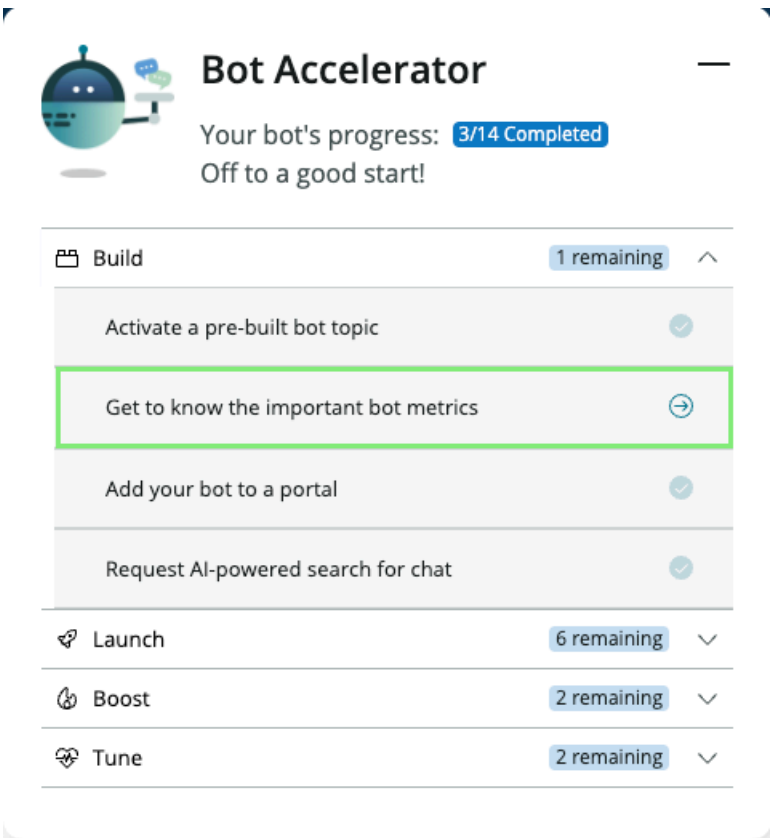
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Forneça aos atendentes uma maneira de colaborar com outras pessoas enquanto elas trabalham em um registro do Espaço.



Painel de andamento do Bot accelerator

O painel de andamento mostra rapidamente o que foi configurado e quais ferramentas não foram configuradas ou que estão inativas.



Configuração do Interfaces conversacionais

Você pode usar o console Interfaces conversacionais e a opção **"Configurações do bate-papo"** na **"Página inicial"** para explorar e configurar a funcionalidade geral do bate-papo e configurar os recursos Virtual Agent e Bate-papo do agente.

Tradução automática

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

Configuração da Interfaces conversacionais

Use os cartões no console do Interfaces conversacionais para configurar recursos para o Virtual Agent e Bate-papo do agente. Os cartões são classificados automaticamente sempre que você visita e os recursos não abordados aparecem primeiro.

Para obter mais informações, selecione o ponto de interrogação no canto superior direito. Um painel de ajuda contextual é aberto.

Now Assist em cartões do Virtual Agent

Cartão	Descrição
Crie um Virtual Agent com Now Assist Usando um modelo LLM e habilidades de IA generativa. 	Para criar um virtual agent usando Now Assist, selecione **Começar** Para exibir a tela Assistentes. Para obter mais informações, consulte Gerencie agentes virtuais do LLM na tela Assistentes.
Crie um Virtual Agent Com NLU, que contém configurações padrão e tópicos de configuração. 	Para criar um Virtual Agent usando um modelo de NLU: **1.** Selecione **Começar** para abrir uma nova janela com a tela do plug-in onde você pode instalar o plug-in com.glide.cs.chatbot. Para obter mais informações, consulte Como ativar Virtual Agent. **2.** Depois que o plug-in estiver instalado, retorne à janela anterior e atualize-a usando o botão de atualização do navegador. **3.** Selecione **Configurações** Para exibir a página de configurações da experiência do administrador de IC. **4.** No painel esquerdo, selecione **Virtual Agent** Para definir suas 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.

Now Assist em cartões do Virtual Agent

Cartão	Descrição
	e modelos de NLU. Para obter mais informações, consulte Configuração da Virtual Agent.
Monitore seu Now Assist em Virtual Agent	Para exibir Virtual Agent Análise para Virtual agents LLM existentes, selecione **Exibir desempenho** . Para obter mais informações, consulte Analisando Now Assist em Virtual Agent. Para gerenciar agentes virtuais do LLM existentes, selecione **Gerenciar assistentes** Para exibir a tela Assistentes. Para obter mais informações, consulte Gerencie agentes virtuais do LLM na tela Assistentes.

Cartões de configuração do bate-papo

Cartão	Recurso	Descrição
	Obtenha tópicos pré-criados	Ensine seu bot a lidar com solicitações adicionais usando tópicos de conversação pré-criados.
	Solicitar Pesquisa com IA	Forneça aos usuários a capacidade de pesquisar respostas para suas perguntas ou soluções para suas solicitações adicionando o Pesquisa com IA ao bot do Virtual Agent.
	Dê uma identidade visual ao seu bot	Personalize seu bot selecionando as cores e os ícones e adicione um logotipo que represente o portal da sua empresa.
	Crie a saudação do seu bot	Personalize seu bot escolhendo como ele cumprimenta e interage com os usuários.
	Adicione seu bot a um portal	Escolha onde você deseja que o bot do Virtual Agent fique, adicionando-o a um portal.
	Configurar recomendações de tópicos	Obtenha tópicos recomendados com base em análises de solicitações de suporte existentes.
	Capturar métricas de conversação	Use o Painel de análise de conversas para coletar métricas de interação para avaliar o desempenho do seu bot.
	Configurar Compreensão da linguagem natural (NLU)	Ajude seu bot a entender melhor os usuários e seus objetivos. Para obter detalhes, consulte Vantagens dos modelos de linguagem natural em relação às palavras-chave.
	Integração Virtual Agent com aplicativos de envio de mensagens	Adicione seu bot a outros canais, como o Integração conversacional com Slack ou o Microsoft Teams.

Tradução automática

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

Cartões de configuração do bate-papo

Cartão	Recurso	Descrição
	Configure o Bate-papo do agente	Conecte usuários ao suporte de bate-papo ao vivo no cliente de bate-papo que eles estão usando.
	Configuração do Barra lateral	Forneça aos atendentes uma maneira de colaborar com outras pessoas enquanto elas trabalham em um registro do Espaço.
	Instale e configure o plug-in Filtro de linguagem obscena no Bate-papo do agente	Impeça que atendentes enviem mensagens com linguagem imprópria ou obscena aos solicitantes.
	Instalar IVR conversacional com Amazon Connect	Habilite conversas do usuário com um bot usando o canal de telefone.
	Usando detecção de idioma e tradução automática dinâmica em Virtual Agent conversas de bate-papo aprimoradas	Habilite uma combinação de detecção de idioma e tradução automática para Virtual Agent a fim de melhorar a experiência de bate-papo de diversos usuários.
	Configurar Resolução automática de ocorrências	Forneça aos usuários autoatendimento imediato usando aprendizado de máquina para fornecer tópicos Virtual Agent , artigos Knowledge e itens de catálogo de maneira inteligente.
	Como instalar Retorno de chamada omnicanal	permitir que outros apps ServiceNow® exibam ou anunciem opções de retorno de chamada para os usuários.

Assistentes

A tela Assistentes aparece quando você seleciona **Assistentes** Na tela inicial Interfaces conversacionais.

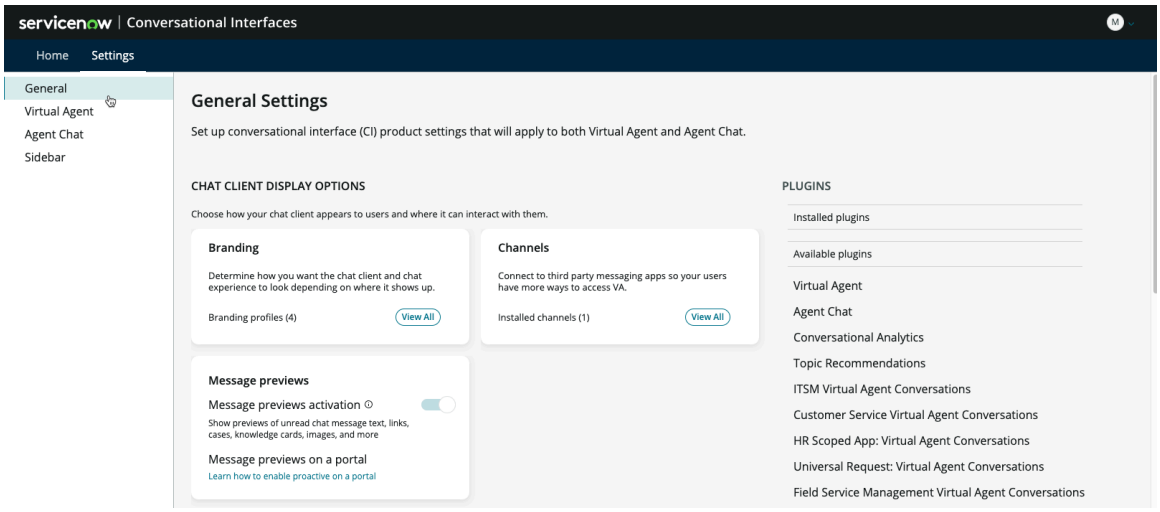
Configurações do bate-papo

A guia **"Configurações de bate-papo"** é aberta com a guia **"Geral"** selecionada. Esta guia contém configurações gerais que se aplicam a todas as aplicações do Interfaces conversacionais. Os plug-ins instalados e os plug-ins disponíveis que você pode ativar são listados como links. Selecione um link para obter mais informações ou para iniciar um processo de ativação.

As guias **"Virtual Agent"**, **"Bate-papo do agente"** e **"Barra lateral"**, no painel de navegação esquerdo, abrem as páginas de configuração de cada 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.



Para obter mais informações sobre estas configurações, consulte os seguintes tópicos:

- Configurações gerais
- Configurações do Virtual Agent
- Configurações do Bate-papo do agente
- Configurações da barra lateral

Configurações gerais de bate-papo

Use o Console de Interfaces conversacionais para configurar os recursos básicos de bate-papo compartilhados por Virtual Agent e Bate-papo do agente.

Configurações gerais de bate-papo

Eu quero...	Consulte estes tópicos
Opções de exibição do cliente do bate-papo	
Marcar meu bot	Como criar uma identidade visual para o cliente do seu bate-papo
Visualizar mensagens novas ou não lidas em uma janela de bate-papo minimizada	Habilite a visualização de mensagem no widget de bate-papo
Roteamento de conversação	
Configurar meu bot para ser executado em aplicativos de mensagens de terceiros	Integração Virtual Agent com aplicativos de envio de mensagens.
Criar pesquisas pré-bate-papo	Defina as configurações de pesquisa antes do bate-papo
Criar e usar variáveis de contexto para armazenar informações relacionadas ao bate-papo	Como configurar variáveis de contexto para armazenar informações relacionadas ao bate-papo
Exibir ou anunciar opções de retorno de chamada para os usuários por meio de outros apps da ServiceNow	Retorno de chamada omnicanal
Configurar intenções de contexto de tópico	Como definir configurações de intenção do contexto do tópico
Ações 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.

Configurações gerais de bate-papo

Eu quero...	Consulte estes tópicos
Modificar mensagens de bate-papo do sistema	Como mudar as mensagens do sistema do Virtual Agent e Bate-papo do agente
Especifique como os links são abertos na janela de bate-papo	Navegação por URL em Interfaces conversacionais
Configurar meu bot para detectar dados confidenciais	Como configurar o Sensitive Data Handler **Nota:** Este recurso está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não estará mais disponível para instalação, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support. Instale a aplicação Privacidade de dados como uma substituição. Para obter mais informações, consulte Privacidade de dados .
Enviar resumos de e-mail de mensagens não lidas para usuários quando eles estiverem inativos	Como enviar e-mails de atividades de bate-papo perdidas

Gerencie agentes virtuais do LLM na tela Assistentes

Crie, edite e ative/desative agentes virtuais LLM na tela Assistentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Assistentes**.
2. A tela Assistentes exibe os agentes virtuais do LLM existentes com estes campos:

Campo	Descrição
Nome	Nome do Virtual Agent.
Descrição	Descrição do Virtual Agent.
Status	O Virtual Agent está ativo.
Última atualização	Data e hora em que o Virtual Agent foi atualizado mais recentemente.

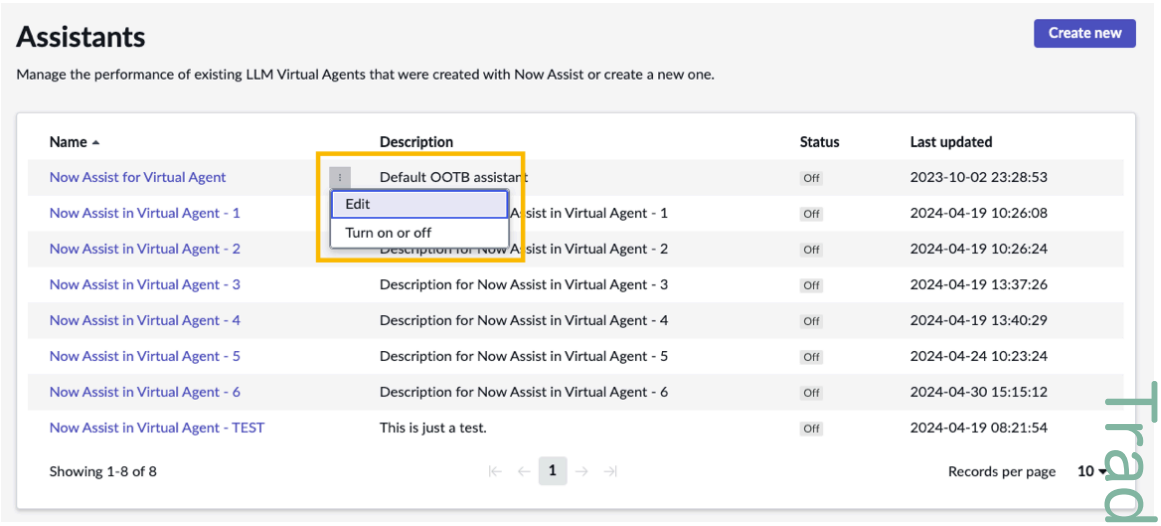
3. Para criar um novo Virtual Agent, selecione **Criar novo** para exibir o. Now Assist para Virtual Agent Tela Visão geral.
   Siga as telas para criar um novo Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Configurar assistentes.
4. Para editar um Virtual Agent existente, selecione o nome do Virtual Agent ou selecione os três pontos verticais no final de qualquer campo 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.

Se Virtual Agent está completamente configurado, o. Now Assist para Virtual Agent A tela de revisão é exibida. Para obter mais informações, consulte Configurar assistentes. Se Virtual Agent não está totalmente configurado, a última etapa não concluída no Virtual Agent a configuração assistida é exibida. Para obter mais informações, consulte Instalando componentes do Interfaces conversacionais.

5. Para ativar ou desativar um Virtual Agent existente, selecione os três pontos verticais no final de qualquer campo e selecione **Ativar ou desativar**.



Adicionar seu bot a um portal

Forneça aos usuários um lugar para interagir com o bot e os agentes humanos. Escolha uma configuração de bate-papo do Portal de serviços fornecida com o sistema de base, como a configuração do Portal de serviços Bate-papo do agente usada para Bate-papo do agente e Virtual Agent. Seus usuários finais podem iniciar e manter um bot ou uma conversa com o Bate-papo do agente em qualquer página do portal.

Antes de Iniciar

Ative o Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) ou o plug-in do Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa). Você só poderá ativar o plug-in Glide Virtual Agent se tiver uma assinatura.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Página inicial**.
2. Para configurar o sistema básico do portal, vá em **"Adicione seu bot a um portal"**, selecione **"Adicionar ao portal"**.
   Por exemplo, para configurar o portal usado para o Bate-papo do agente e o Virtual Agent, selecione "Configurações do Bate-papo do agente do Portal de serviços".
3. No formulário, atualize a configuração do portal.

Campo	Descrição
Ativo	Opção para ativar a configuração. As configurações do Portal de serviços do sistema de base ficam ativas automaticamente.
Nome	Nome exclusivo para o registro de configuração.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Portais	Os portais nos quais você deseja usar esta configuração de bate-papo. A configuração se aplicará a todos os portais no sistema se nenhum portal for selecionado.
Aplicação	Registro de Escopo da aplicação somente para leitura.
Público(a)	Opção de disponibilizar o portal para os usuários antes que eles façam login.
Funções	Funções que um usuário deve ter para usar o portal. Se você não selecionar uma função, o Bate-papo do agente e o Virtual Agent ficarão disponíveis para todos os usuários, independentemente da função.
Ordem	Número que indica a ordem em que as configurações devem ser feitas. Somente uma configuração se aplica por portal. Se houver várias configurações em um portal, o sistema executará a primeira configuração encontrada, da mais baixa para a mais alta.
Script do servidor	Um script que passa os dados da página e do widget para uma conversa com o Bate-papo do agente quando um usuário inicia a conversa. Por exemplo, passe um campo para a conversa no bate-papo para permitir que o Bate-papo do agente acesse o valor. Os dados passados nesse script estão disponíveis para todas as páginas do portal associadas a este registro. Esse script tem acesso à API GlideSPScriptable . **Nota:** O sufixo do portal, o ID da página e o idioma ficam disponíveis automaticamente para o Bate-papo do agente e não exigem um script personalizado. O ID do sistema e a tabela ficam disponíveis automaticamente para o Bate-papo do agente quando estão presentes na URL. O exemplo a seguir retorna um objeto que contém a lista de catálogos associados ao portal para a conversa atual. `(function ($sp) { return { catalogs: $sp.getValue('catalogs') }; })($sp);` Quando o Bate-papo do agente é aberto em um elemento HTML iframe, a lista de catálogos é incluída na URL do iframe. Os parâmetros deste campo substituem todos os dados de página conflitantes passados para o Bate-papo do agente.

4. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Seus usuários finais podem iniciar e manter um bot ou uma conversa com o Bate-papo do agente ou o Virtual Agent em qualquer página do portal.

O que Fazer Depois

Veja seu portal em ação

Tradução automática

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

Retorne para Página inicial das Interfaces conversacionais e em **"Adicionar seu bot a um portal"**, selecione o segundo ponto de navegação na parte inferior do cartão. Quando o cartão mudar para **Interagir com seu bot**, use o menu **Abrir portal** para selecionar o portal a ser exibido. Quando a página do portal abrir, selecione o ícone de bate-papo no canto inferior direito para iniciar uma conversa de bot.

Configure outros recursos do Portal de serviços Bate-papo do agente

No Portal de serviços, você pode personalizar o botão do Bate-papo do agente e passar os dados da página para o Bate-papo do agente. Para obter mais informações, consulte Configurar bate-papo do agente no Portal de serviços .

Como criar uma identidade visual para o cliente do seu bate-papo

Personalize a interface do bate-papo com sua própria marca, incluindo o logotipo da empresa e o avatar do bot, os esquemas de cores da IU, as fontes e o menu de suporte do bate-papo exibido para os usuários.

Nota: Para a integração de novos clientes de Vancouver em diante, o widget de bate-papo só pode ser acessado por usuários autenticados por padrão. Para permitir que usuários não autenticados acessem o widget de bate-papo, habilite **Acesso público** em **Interfaces conversacionais** > **Configurações** > **Geral**. Para obter mais informações, consulte Habilite o acesso público ao widget de bate-papo.

Várias configurações de identidade visual

Você pode criar inúmeras configurações de identidade visual para uma instância. Essas configurações de identidade visual se aplicam ao bate-papo na web e aos clientes móveis e não se aplicam às Integrações conversacionais para Slack, Microsoft Teams, Workplace by Facebook e Facebook Messenger.

Nota: A identidade visual para bots está disponível no Integração conversacional com Microsoft Teams por meio do recurso de personalização do aplicativo do Microsoft Teams. Para obter mais detalhes, consulte MS Teams branding for the conversational integration na Now Community. Para obter informações sobre bots de identidade visual em Slack, consulte Configure a identidade visual do seu bot do Virtual Agent no Slack..

A configuração de identidade visual padrão inclui o bot do Virtual Agent, que tem um avatar de ServiceNow. Se você quiser outros bots com identidade visual, crie um perfil de usuário para cada bot na tabela User [sys_user]. Forneça ao seu bot um ID de usuário exclusivo (por exemplo, Acme), carregue a foto (imagem) para o avatar do bot e ative o bot. Para obter detalhes sobre como adicionar usuários à sua instância, consulte Criação de usuário .

Depois de criado, selecione o bot a ser usado em uma configuração. Um bot com identidade visual pode ser usado em uma única configuração ou em várias configurações de identidade visual.

Itens de identidade visual compatíveis

Interfaces conversacionais fornece uma configuração de identidade visual padrão personalizável. Para mudar a configuração padrão, crie outras configurações de identidade visual ou modifique o menu de bate-papo (suporte), reúna e prepare os seguintes arquivos e informações:

Imagens da organização

Imagens de logotipos da empresa a serem usadas em suas janelas de bate-papo. Se você estiver usando o Virtual Agent, reúna as imagens de avatares que serão usados para a identidade visual dos bots.

Tradução automática

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

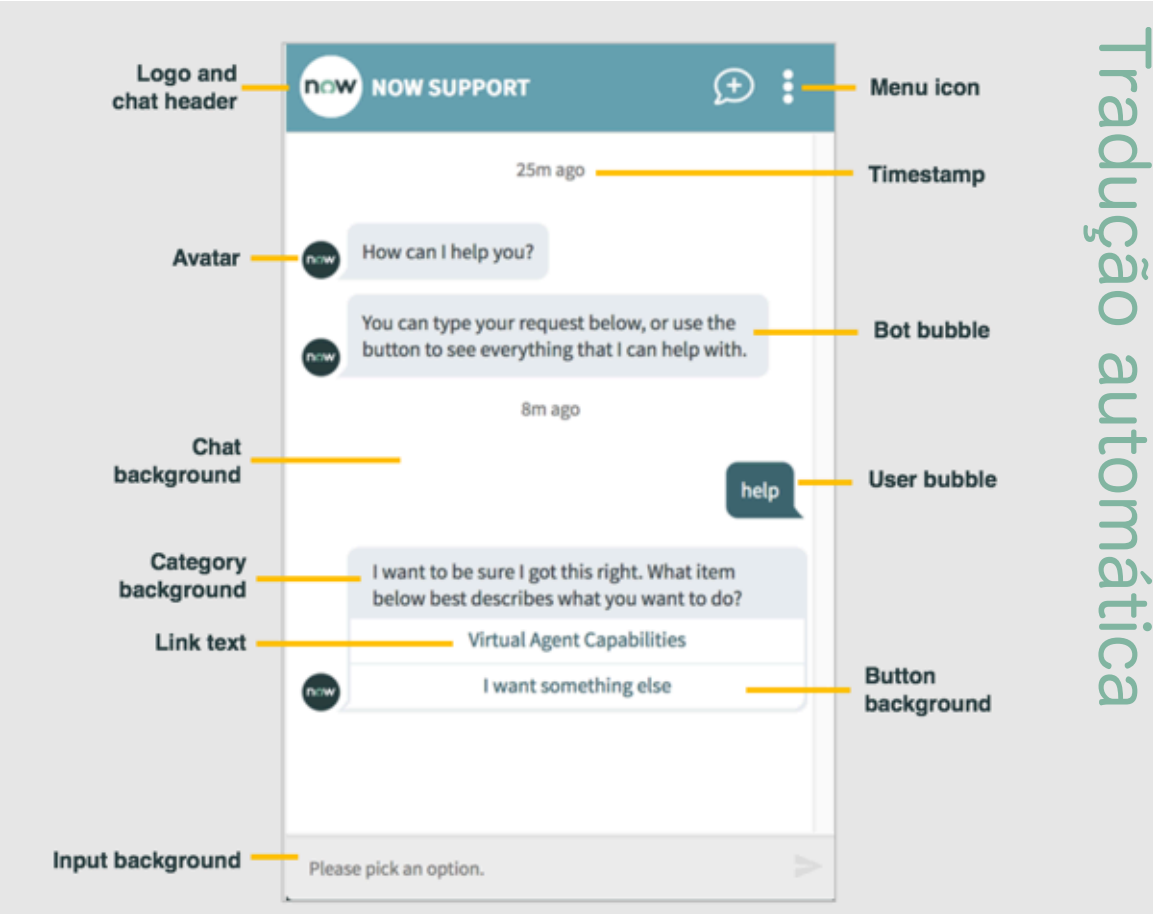
As imagens devem estar nos formatos de arquivo .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico ou .svg. As imagens podem ser de alta resolução, mas a exibição da imagem é dimensionada com base na taxa de proporção. Lembre-se de que, se o bate-papo for executado em sua própria janela do navegador, uma miniatura com o logotipo da identidade visual será exibida automaticamente na guia do navegador.

Cores e fontes

Cores e fontes usadas para os vários itens da interface do usuário, como bolhas de bate-papo, botões e notificações.

Se você quiser mudar a cor dos itens da interface, determine o número hexadecimal ou a cor RGBA desses itens. Ao especificar as cores hexadecimais ou RBGA durante a configuração, você pode visualizar as mudanças na janela de bate-papo de exemplo. Para saber mais sobre números hexadecimais e especificações de cores RGB, consulte HTML Color Names (W3CSchools) .

Itens de IU na janela de bate-papo



Tradução automática

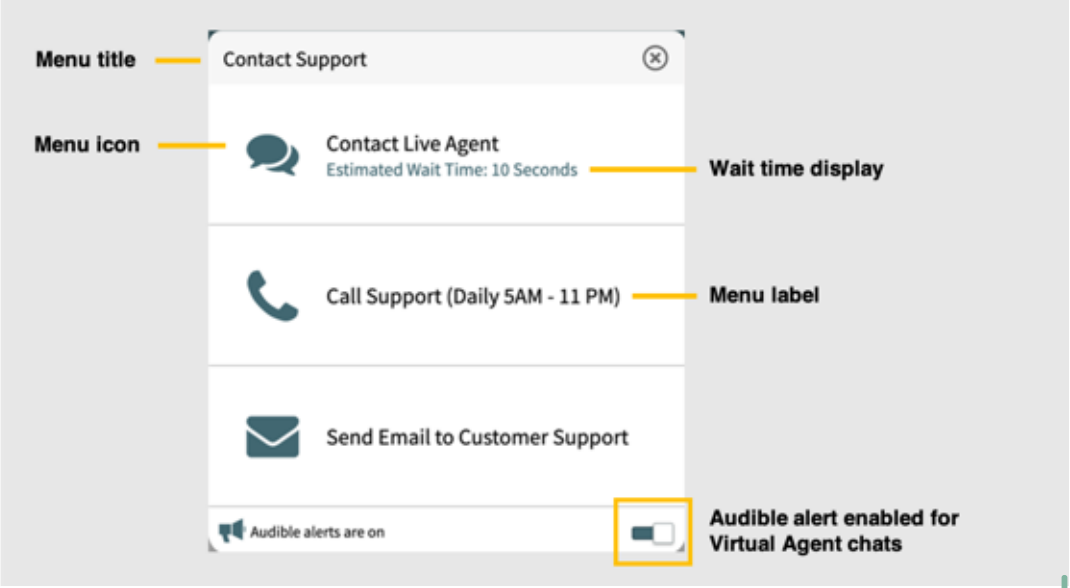
Itens do menu de bate-papo

Informações de contato do suporte da sua organização, como horário de atendimento, número de telefone do call center e endereço de e-mail. Você pode personalizar as informações no menu de suporte adicionando ou alterando itens de menu, incluindo o texto e os ícones exibidos. Você também pode controlar a visibilidade dos itens de menu (mostrar ou ocultar opções de menu).

Você também pode mudar os ícones de menu padrão ou adicionar ícones para novos itens de menu. Os ícones devem estar no formato de arquivo .svg. Para obter uma melhor resolução, use um ícone de cor única.

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



Como criar um novo usuário para um bot com identidade visual

A configuração de identidade visual padrão inclui o bot do Virtual Agent, que tem um avatar de ServiceNow. Para criar um novo bot com sua própria identidade visual, crie um perfil de usuário ativo para o bot e vincule-o a um Perfil Ativo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você quiser criar outros bots com identidades visuais, crie um perfil de usuário ativo para cada bot na tabela User [sys_user]. Em seguida, crie o registro de perfil do bot adicionando esse usuário à tabela de Perfil Ativo [live_profile]

Procedimento

1. Crie um usuário para o bot.
   Inclua uma imagem (avatar) para o seu bot ao criar o usuário. Verifique também se o usuário está ativo.
2. Navegue até **"Todos** e insira live_profile.list no filtro.
3. Selecione **"Novo"**.
4. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para o perfil do bot.
Tipo	Tipo de perfil ativo. Selecione **"Usuário"**.
Documento	Tabela associada ao perfil. **a.** Selecione o ícone Pesquisar . **b.** Na caixa de diálogo "Selecionar o documento", especifique as seguintes informações:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	▪ **Nome da tabela**: selecione **Usuário [sys_user]**. ▪ **"Documento"**: selecione o nome de usuário que você criou para o bot. **c.** Selecione **"OK"**.
Foto	Imagem (avatar) para o perfil do bot.
Descrição	Texto que descreve o perfil ativo.

5. Selecione **"Enviar"**.

Resultado

Você pode associar o perfil do bot a uma nova configuração de identidade visual. Para obter detalhes, consulte Configure seu Virtual Agent identidade visual do bot.

Configure seu Virtual Agent identidade visual do bot

Criar diferente Virtual Agent configurações de identidade visual para as várias organizações que usam sua instância. Essas configurações se aplicam somente ao bate-papo baseado na Web e aos clientes móveis.

Antes de Iniciar

Se você estiver usando ServiceNow® Mobile, certifique-se de configurar o Virtual Agent para o bate-papo móvel. Para obter detalhes, consulte Configurar Virtual Agent para uma aplicação para celular ServiceNow.

Verifique se há atualizações e melhorias na aplicação Conjunto de recursos padrão do Omni-Experience no ServiceNow Store.

Nota: A identidade visual para bots está disponível no Integração conversacional com Microsoft Teams por meio do recurso de personalização do aplicativo do Microsoft Teams. Para obter mais detalhes, consulte MS Teams branding for the conversational integration na Now Community. Identidade visual para bots em Slack também está disponível. Para obter detalhes, consulte Configure a identidade visual do seu bot do Virtual Agent no Slack..

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Na seção **Opções de exibição**, selecione **Exibir tudo** ao lado de **Identidade visual**.
3. Selecione **"Nova"** para criar uma configuração de identidade visual ou selecione o registro de configuração de identidade visual a ser atualizado.
4. No formulário, preencha os campos.

Rótulo	Descrição
Nome da identidade visual	Nome da configuração de identidade visual. Crie uma nova configuração de identidade visual ou selecione uma das opções disponíveis. Para a versão Zurich, 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.

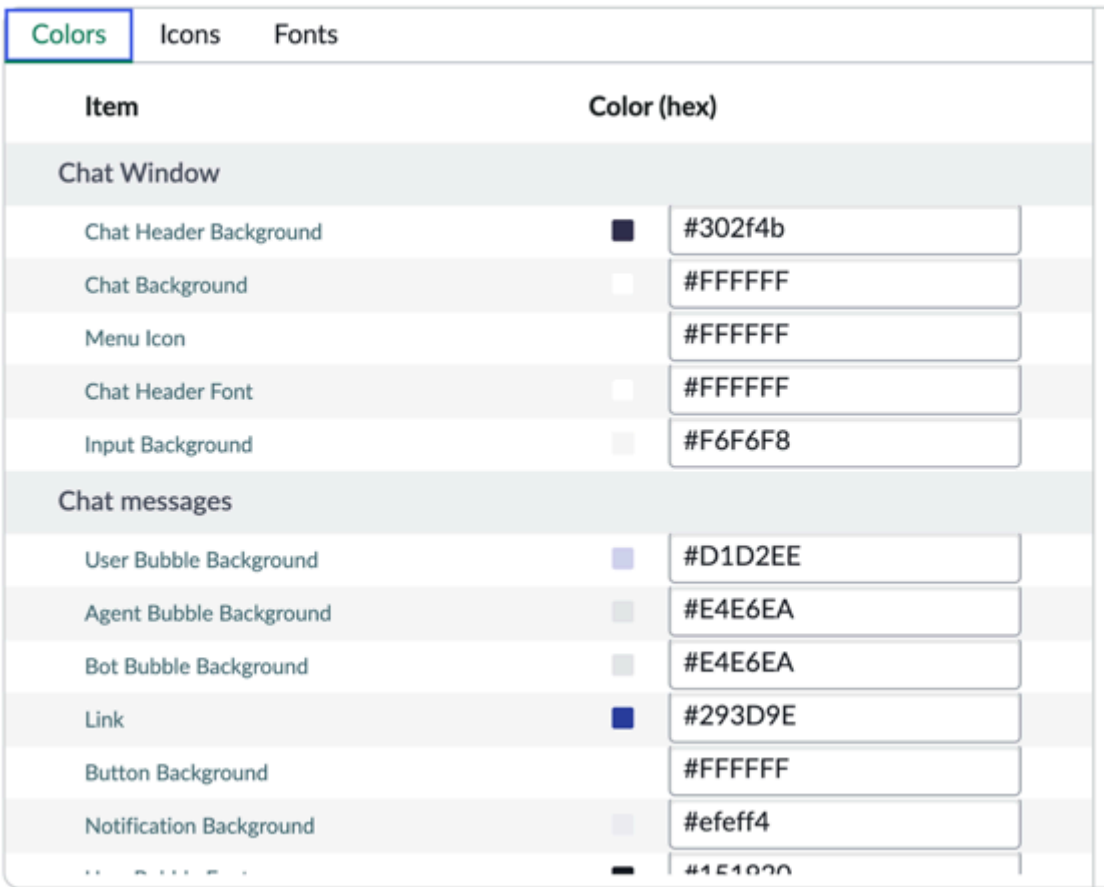
Rótulo	Descrição
	○ Polaris-Escuro ○ Polaris-Claro
Cabeçalho do bate-papo	Cadeia de caracteres de texto que identifica sua empresa ou organização no cabeçalho da janela de bate-papo. Por exemplo: Suporte Acme.
Intervalo mínimo entre mensagens bot (ms)	Atraso mínimo, em milissegundos (ms), entre as respostas do bot. O atraso padrão é de 500 ms.
Atraso mínimo antes de exibir a animação da digitação (ms)	Atraso mínimo, em milissegundos (ms), antes de mostrar as reticências da animação indicando que o bot está processando a entrada do usuário.
Título do menu	Nome do menu de suporte. O título padrão é Contate o suporte.
Chave da identidade visual	Sys_id somente leitura da configuração, que exibe o **"Nome da identidade visual"** que você inseriu. A chave está em letras minúsculas e os espaços foram substituídos por caracteres de sublinhado (underline).
Texto de seleção do botão	Cor da fonte do **Novas mensagens acima** ou **Novas mensagens abaixo** botões.
Perfil do bot	Lista que abre o formulário de Perfil Ativo para selecionar ou criar um novo perfil de usuário de bot que inclua a imagem do bot (avatar). Esta imagem do bot aparece nas mensagens de bate-papo. ○ Para revisar e editar o. Virtual Agentou Now Assist perfil de bot , selecione o ícone de informações. ▪ Para mudar a imagem ou a descrição do bot, selecione **Editar registro** na mensagem na parte superior da página. ▪ No formulário Perfil dinâmico, modifique os campos e selecione **Atualização** . ○ Para escolher ou mudar o bot da configuração, selecione o ícone de pesquisa e selecione **Perfil de bot** campo. Escolha o perfil de bot que você criou em uma etapa anterior.
Logotipo do cabeçalho do bate-papo	Imagem do logotipo exibida no cabeçalho do bate-papo. Se o bate-papo ao vivo for executado em uma janela do navegador, o logotipo também será exibido na guia do navegador. O logotipo do cabeçalho do bate-papo é definido como 42x42 pixels e o logotipo da mensagem de bate-papo é definido como 24x24 pixels. Uma imagem carregada que seja menor do que essas dimensões aparecerá esticada. Uma imagem maior será reduzida. ○ Para adicionar um logotipo, selecione **"Anexar imagem"** e use o localizador de arquivos para escolher a imagem. ○ Para mudar o logotipo, selecione **"Exibir imagem"**. No localizador de arquivos, selecione o novo arquivo 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.

Rótulo	Descrição
	logotipo e selecione **OK**. O logotipo atualizado é exibido abaixo deste campo. ○ Para remover o logotipo, selecione o ícone da lixeira. O arquivo é excluído imediatamente.
Mostrar a notificação "Novas mensagens abaixo" ou "Novas mensagens acima"	Selecione esta opção para exibir notificações de novas mensagens abaixo ou acima da exibição atual do bate-papo.

5. Selecione **Save** (Salvar).
   A partir daqui, você pode ajustar a cor, os ícones, o tipo da fonte e tamanho do cliente de bate-papo para corresponderem à sua marca. Por exemplo, você pode:
   - Mudar a cor dos itens
   - Personalizar os ícones
   - Personalizar as fontes usadas no bate-papo
6. Para mudar a cor dos itens na janela de bate-papo, selecione a guia de **"Cores"**.



Selecione um item e especifique as cores hexadecimais ou RGBA que você deseja usar para esse item. Ao fazer isso, a janela de bate-papo de exemplo exibe uma visualização das suas 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.

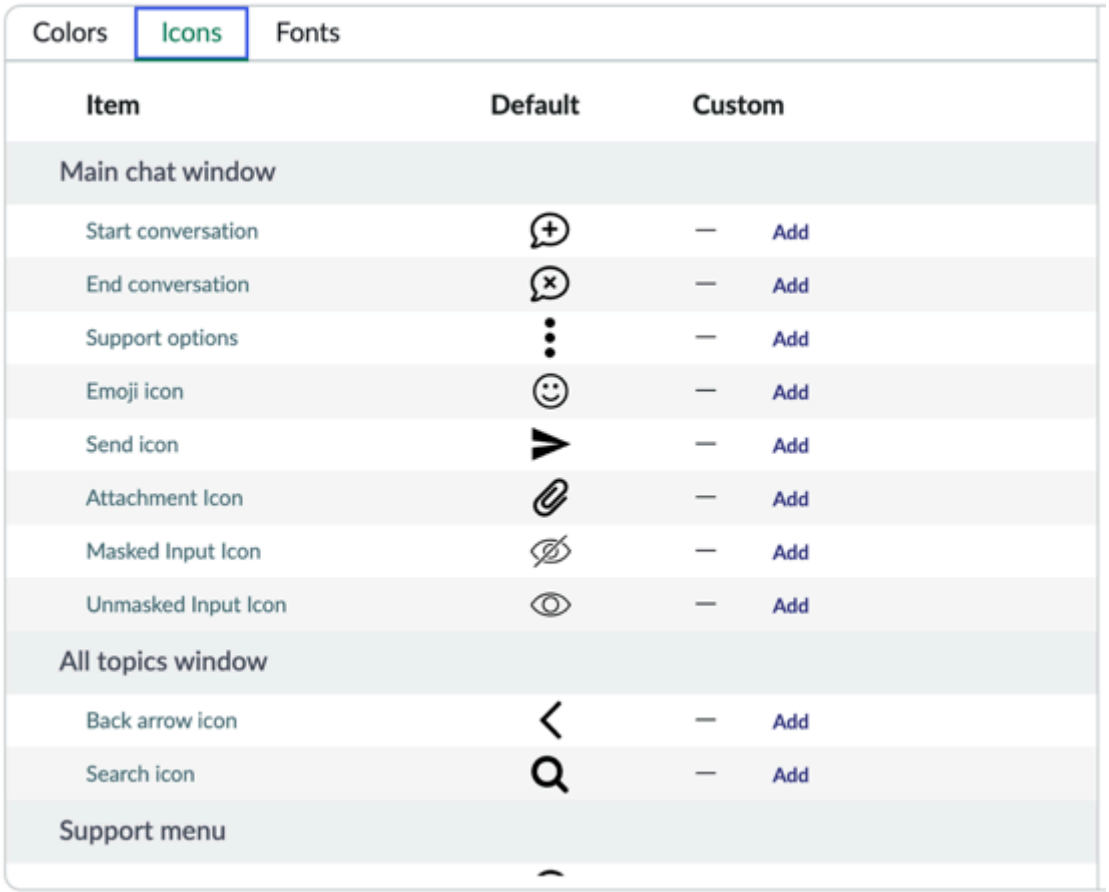
Personalize a cor de cada item

Rótulo	Descrição
Janela de bate-papo	
Plano de fundo do cabeçalho do bate-papo	Cor de fundo do cabeçalho do bate-papo.
Plano de fundo do bate-papo	Cor de fundo da janela do bate-papo.
Ícone do menu	Cor do ícone do menu, que fornece ao usuários opções para encerrar conversas ou entrar em contato com o suporte ao cliente.
Fonte do cabeçalho do bate-papo	Cor da fonte do texto no cabeçalho do bate-papo.
Plano de fundo da entrada	Cor de fundo do campo de digitação do usuário.
Mensagens de bate-papo	
Segundo plano de bolha do usuário	Cor de fundo da janela de bate-papo.
Plano de fundo da bolha do agente	Cor de fundo da janela de bate-papo com um atendente.
Plano de fundo da bolha de bot	Cor de fundo da janela de bate-papo com bot.
Link	Cor dos links apresentados na conversa.
Plano de fundo do botão	Cor de fundo dos botões usados na conversa.
Planos de fundo da notificação	Cor de fundo das notificações do Virtual Agent entregues no cliente de bate-papo da Web.
Fonte de bolha do usuário	Cor da fonte do texto na janela do bate-papo.
Fonte da bolha de agente	Cor da fonte do texto na janela de bate-papo com um atendente.
Fonte da bolha de bot	Cor da fonte do texto na janela de bate-papo com bot.
Link desativado	Cor dos links desativados na conversa.
Texto da notificação	Cor da fonte das notificações do Virtual Agent entregues no cliente de bate-papo da Web.
Outros	
Mensagem do sistema	Cor das mensagens gerais do sistema exibidas na conversa.
Segundo plano da categoria	Cor de fundo do cabeçalho acima de uma lista de tópicos.
Separador	Cor da linha pontilhada que separa cada conversa na janela de visualização.
Carimbo de data/hora	Cor do registro de data/hora exibido quando ocorre atividade significativa durante uma conversa, como a de um registro que está sendo criado.
Fonte da categoria	Cor da fonte do texto no cabeçalho de categorias.
Carregando animação	Cor dos pontos animados que indicam que o sistema está processando informações.

7. Para personalizar os ícones de bate-papo na janela de bate-papo, selecione a guia **"Ícones"**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 personalizar os ícones em quatro telas de bate-papo diferentes: a tela de bate-papo principal, a tela de todos os tópicos, o menu de suporte e a tela de encerramento de conversa. Você pode usar esta guia para:

- Adicionar um ícone personalizado: selecione **"Adicionar"** para o ícone e selecione **"Anexar imagem"**. Depois de escolher o arquivo de imagem, selecione **"Aplicar"**.
- Substituir um ícone personalizado: selecione **"Substituir"** para o ícone. Selecione o ícone de lixeira para excluir a imagem atual e, em seguida, carregue uma nova.
- Reverter para o ícone padrão do sistema: selecione **"Remover"** para o ícone.

Nota: Você não pode remover ícones padrão do sistema.

Ao especificar os ícones nas configurações, a janela de bate-papo de exemplo exibe uma visualização das suas alterações.

Nota: Ao contrário de outras configurações na página de identidade visual, as mudanças de ícone entram em vigor no widget de bate-papo assim que você seleciona **Aplicar** . Outras mudanças não terão efeito até que você selecione **"Salvar"** na parte superior da página.

Os formatos de arquivo válidos são .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico e .svg.

8. **Opcional:** Personalize o tipo e o tamanho da fonte.

(Optional) As configurações de identidade visual disponíveis (por exemplo, Polaris-Claro ou Polaris-Escuro) estão localizadas aqui.

Nota: Esse recurso só fica disponível após a instalação e atualização do Conjunto de Recursos Padrão do Omni-Experience para a versão mais recente através 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.

Para personalizar as fontes exibidas no bate-papo, selecione a guia **"Fontes"**.

Para mudar o tipo da fonte, escolha um dos métodos a seguir:

a. Selecione as fontes que você deseja usar.
Na lista suspensa **Texto do cabeçalho do bate-papo**, selecione a fonte que você deseja usar para o cabeçalho.

Faça o mesmo para o **texto do corpo do bate-papo.**

Você verá um exemplo da nova fonte.

b. Baixe as fontes de um URL.
Na lista suspensa **"Adicionar fonte personalizada"**, selecione **"A partir de URL"**, especifique o URL e aplique as mudanças.

c. Carregue as fontes que você deseja adicionar de um arquivo anexado.
Na lista suspensa **"Adicionar fonte personalizada"**, selecione **"Carregar fonte"**, especifique o caminho do arquivo que você deseja anexar e aplique as mudanças.

(Optional) Para mudar o tamanho da fonte do cabeçalho e do corpo do bate-papo, faça o seguinte:

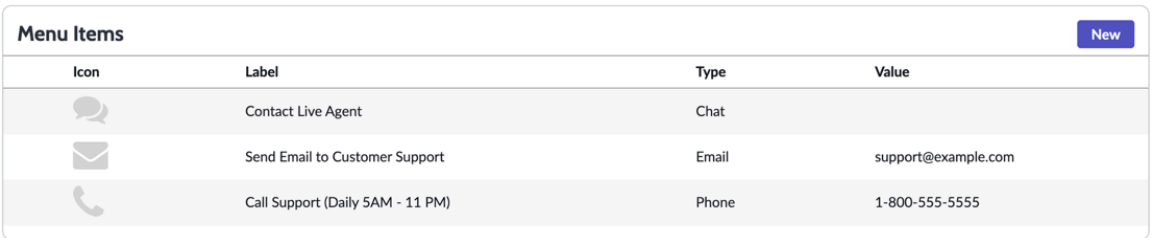
a. No menu suspenso **Tamanho do corpo da fonte**, escolha o tamanho da fonte Regular, Grande ou Extra grande.

b. No menu suspenso **Tamanho do cabeçalho da fonte**, escolha o tamanho da fonte Regular, Grande ou Extra grande.

Nota: Essas mudanças não se aplicam aos controles personalizados que você adicionou ao widget de bate-papo. Controles personalizados precisam ser atualizados separadamente.

c. Visualize as mudanças na janela de bate-papo no seu portal ou site.

9. Para atualizar o menu Contate o suporte, role para baixo até a seção **Itens de menu**.



É possível mudar os ícones, rótulos, visibilidade e ordem de exibição dos itens de menu, como e-mail, bate-papo e telefone. Você também pode adicionar opções personalizadas ao menu.

a. Na seção **"Itens de Menu"**, siga um destes procedimentos:

- Para editar um item de menu, selecione o ícone de registro.
- Para adicionar um novo item de menu, selecione **"Novo"**.
- Para excluir um item de menu, selecione o ícone de registro. No registro, selecione o ícone Mais ações 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.

Para cada entrada de menu, preencha os campos.

Campo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres de texto que descreve o tipo de menu. Os rótulos dos tipos de menu padrão no escopo de aplicação Global são: ▪ E-mail - Opção que abre o e-mail padrão. Rótulo padrão: **Enviar e-mail para Suporte ao cliente** ▪ Bate-papo - Opção para conversar com um atendente. Rótulo padrão: **Entre em contato com o atendente** para tipo de bate-papo ▪ Telefone - Opção que indica quando há suporte por telefone. Rótulo padrão: **Contate o suporte — (diariamente de 5h às 23h)** O texto do rótulo pode ter até 75 caracteres.
Tipo	Tipo de item de menu. Por exemplo, se você estiver adicionando um item de menu que é um link para informações específicas, como uma página de ajuda, selecione o Tipo de Link. Os tipos de item de menu são: ▪ E-mail: opção para entrar em contato com o suporte por e-mail. ▪ Link: opção de link para uma página da Web ▪ Bate-papo: opção para entrar em contato com um atendente pelo bate-papo. ▪ Texto: opção para definir uma cadeia de caracteres de texto ▪ Telefone: opção para entrar em contato com o suporte por telefone
Valor	O valor do tipo de menu. Por exemplo, o **Valor** do e-mail é o endereço de e-mail do grupo de suporte. Os valores para os tipos de menu padrão são: ▪ E-mail: endereço de e-mail do grupo de suporte. Por exemplo: suporte@exemplo.com. ▪ Telefone: número de telefone do suporte por chamada da sua organização. ▪ E-mail: endereço de e-mail do suporte da sua organização. **Nota:** O tipo de menu de bate-papo não tem um valor.
Visível	Opção que torna o item visível no menu de Contate o suporte. Desmarque esta opção para ocultar o item de menu.

Tradução automática

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

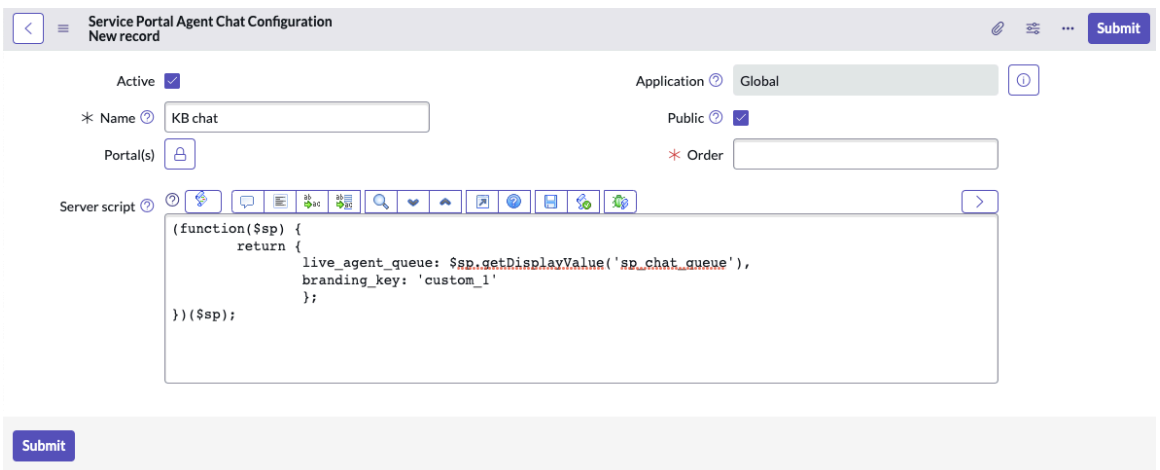
Campo	Descrição
Exibir ícone padrão	Opção que indica que o ícone padrão do item está visível no menu. Desmarque esta opção para adicionar, alterar ou excluir um ícone de menu. ▪ Para adicionar um ícone para um novo item de menu, selecione **"Exibir imagem"**. No localizador de arquivos, escolha o arquivo do ícone e selecione **"OK"**. O ícone carregado é será exibido abaixo do campo **"Ícone"**. ▪ Para mudar um ícone, no campo **"Ícone"**, selecione **"Atualizar"**. No localizador de arquivos, selecione o novo arquivo de logotipo e selecione **OK** . O ícone atualizado será exibido abaixo deste campo. ▪ Para remover o ícone, selecione o ícone da **lixeira**. O arquivo será excluído imediatamente.
Ordem	Número que identifica a sequência na qual o item aparece no menu de Contate o suporte. O número 1 indica que o item é a primeira opção listada no menu.
Aplicação	Global.

b. Ao concluir **Item de menu** para um tipo de menu, selecione **Salvar** .

10. Siga um destes procedimentos para aplicar a configuração de identidade visual:

- Aplique a configuração de identidade visual a um Portal de serviços Bate-papo do agente de destino. No script do servidor que passa os dados da página e do widget para uma conversa do Bate-papo do agente (Virtual Agent ou Atendente), especifique a chave de identidade visual a ser usada. Os itens aprovados nesse script estão disponíveis para todas as páginas do portal. Para obter detalhes sobre como configurar Portal de serviços Bate-papo do agente, consulte Adicione seu bot a um portal .

  Por exemplo, a seguinte Configuração do Portal de serviços Bate-papo do agente para o Portal de conhecimento usa a chave de identidade visual do bate-papo, `custom_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.

Nota: Há outros recursos de Bate-papo do agente do Portal de serviços que você pode configurar no seu portal, como personalizar o botão do Bate-papo do agente . Para obter mais informações sobre como personalizar o widget do Bate-papo do agente no Portal de serviços, consulte Como configurar o Bate-papo do agente no Portal de serviços .

- Aplique a configuração de identidade visual a uma página de destino. Insira o parâmetro do sistema `sysparm_branding_key` Com a chave de identidade visual no URL do widget de bate-papo. Por exemplo:

  `https://<nome-da-sua-instancia>service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_branding_key=acme`

  Nesse exemplo, `acme` é a chave da configuração de identidade visual a ser usada

- Aplique a configuração de identidade visual a um widget de bate-papo incorporado. Insira o parâmetro do sistema `sysparm_branding_key` Com a chave de identidade visual no URL do widget de bate-papo incorporado. Por exemplo:

  `https://<nome-da-sua-instancia>service-now.com/$sn-va-web-client-app_embed.do?sysparm_branding_key=acme`

  Nesse exemplo, `acme` é a chave da configuração de identidade visual a ser usada

11. **Opcional:** Se você estiver usando o Piloto automático para conversas com o bot de identidade visual, especifique o nome do bot de identidade visual exibido na janela de bate-papo durante as sessões do Piloto automático alterando as propriedades do sistema da seguinte forma:

    a. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.

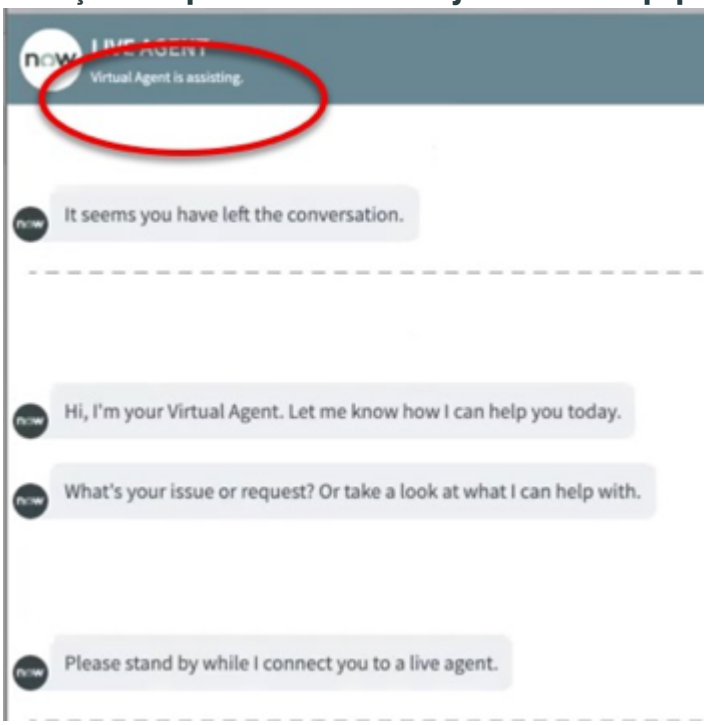
    b. Na seção **Ações do sistema**, selecione **Exibir tudo** ao lado de **Mensagens do sistema**.

    c. Altere o campo de **Valor** da propriedade do sistema `com.glide.cs.autopilot.client_initiated_header` para especificar o nome do bot de identidade visual em vez do nome do bot do Virtual Agent exibido no cabeçalho da janela de bate-papo.

Tradução automática

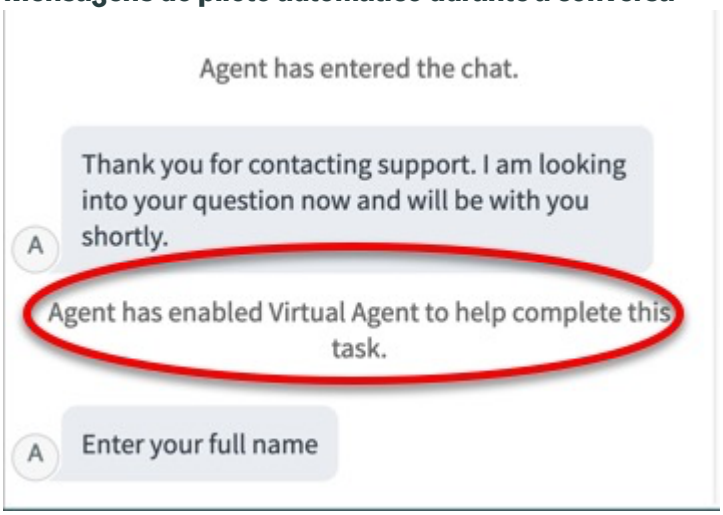
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Cabeçalho do piloto automático na janela de bate-papo



d. Atualize a propriedade `com.glide.cs.autopilot.client_initiated_message` do sistema para especificar o nome do bot de identidade visual exibido para o solicitante durante a conversa.

Mensagens do piloto automático durante a conversa



Habilite a visualização de mensagem no widget de bate-papo

Os administradores podem permitir que os usuários finais pré-visualizem qualquer mensagem nova ou não lida que esteja aguardando por eles quando a janela de bate-papo estiver minimizada.

Antes de Iniciar

Esse recurso só fica disponível após a instalação e atualização do Conjunto de Recursos Padrão do Omni-Experience para a versão mais recente através do ServiceNow Store .

Defina a propriedade do sistema com.glide.cs.advanced-chat-popover como True[verdadeiro]. Esta propriedade do sistema ativa o componente de bate-papo inteligente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Portal de serviços. Por padrão, a propriedade está definida como Falsa. Essa propriedade do sistema só se aplica à persona do solicitante.

Função necessária: administrador

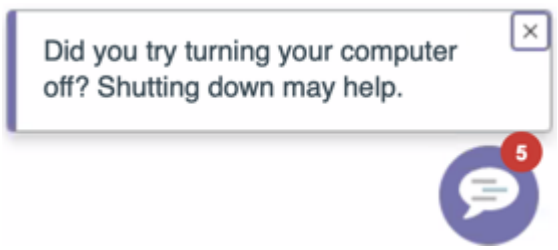
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações** > **Geral**.
2. Em **Opções de exibição** ativar **Visualização da mensagem** .
   Uma mensagem será exibida confirmando que a configuração foi salva.

Resultado

Quando a visualização da mensagem é ativada e a janela de bate-papo é minimizada, o usuário final vê um ícone de selo de visualização da mensagem na janela de bate-papo minimizada. O ícone de pré-visualização de mensagem permite que o usuário saiba que há mensagens novas ou não lidas e quantas. Neste exemplo, o usuário final tem uma mensagem nova ou não lida.

Um painel de pré-visualização de mensagem mostra a primeira mensagem nova ou não lida ao lado do ícone de pré-visualização. A mensagem é baseada na conversa. Por exemplo, se o usuário precisa de ajuda com o uso do laptop, o painel pré-visualização da mensagem poderá ser semelhante à imagem a seguir.



O usuário final pode:

- Clicar no painel de pré-visualização de mensagem para continuar a conversa no bate-papo ou
- Fechar o painel de pré-visualização de mensagem.

O ícone de pré-visualização aparece somente quando há mensagens novas ou não lidas. O ícone pré-visualização atualiza a cada 10 segundos e exibe a primeira mensagem nova ou não lida.

Habilite o acesso público ao widget de bate-papo

Habilite o acesso público ao Virtual Agent widget de bate-papo para portais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Acesso público ao Virtual Agent o widget de bate-papo está desativado por padrão. Use as etapas a seguir para permitir o acesso público ao widget de bate-papo somente para portais.

Tradução automática

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

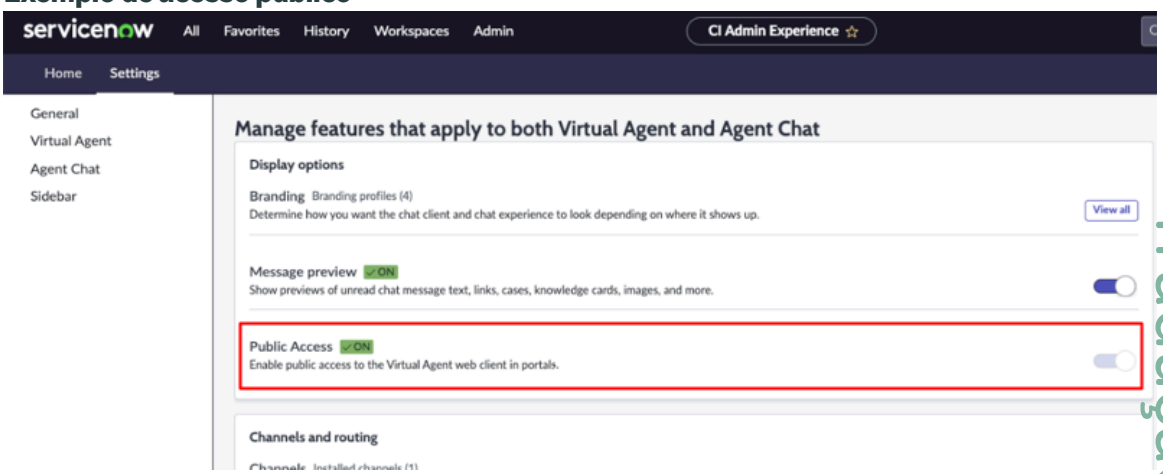
Procedimento

1. Na barra de navegação unificada, selecione o ícone de globo ( ).
2. Selecione **Escopo da aplicação** e escolha `Virtual Agent Web Client` escopo.

   Dica: Você deve estar em `Virtual Agent Web Client` escopo para habilitar o acesso público.

3. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações** > **Geral**.
4. Em **Opções de exibição**, habilite **Acesso público**.

Exemplo de acesso público



Uma mensagem será exibida confirmando que a configuração foi salva.

Como configurar variáveis de contexto para armazenar informações relacionadas ao bate-papo

Especifique variáveis de contexto de bate-papo, também chamadas de variáveis de bate-papo do Atendente, para armazenar informações relacionadas ao bate-papo, como respostas a pesquisas de antes do bate-papo. Essas variáveis contêm informações contextuais que podem ser usadas para determinar a intenção do tópico ou controlar como os bate-papos são encaminhados para atendentes. Você também pode definir variáveis para capturar informações contextuais passadas em scripts de tópico do Virtual Agent para compartilhar com atendentes.

Antes de Iniciar

O Virtual Agent fornece variáveis de contexto pré-criadas. Antes de adicionar uma variável, consulte a lista de variáveis de contexto disponíveis para Atendentes .

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar variáveis de contexto em scripts ou com o construtor de condição. Por exemplo, ao criar um tópico, você pode fazer referência a variáveis de contexto indo em **"Atendente"** na guia de **"Propriedades"** do tópico. Quando uma condição for aplicada a um tópico, ela deve ser selecionada como verdadeira para ser exibida para o usuário.

Para aprender a usar variáveis de contexto em scripts de tópico, consulte Scripts Virtual Agent. Para aprender a usar variáveis de contexto, consulte Tutorial: roteamento de interações por contexto. Para obter descrições de Atendente variáveis de contexto, consulte Variáveis de contexto do atendente..

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Em **"Variáveis de contexto"**, selecione **"Exibir tudo"**.
3. Na página "Variáveis de contexto", selecione **"Novo"** para adicionar uma variável.
4. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da variável de contexto a ser criada.
Nome da variável do script	O nome da variável do Atendente, que é criado automaticamente a partir do **Nome**. O nome da variável começa com LiveAgent.
Tabela	Nome da tabela da ServiceNow associada à variável de contexto. Selecione uma tabela na lista.
Registro	Opção para associar a variável de contexto a um registro na tabela. Se você selecionou uma tabela, essa opção será selecionada automaticamente.
Valor	Script que determina as informações armazenadas na variável de contexto.

5. Selecione **"Salvar"**.
   A variável de contexto agora está disponível para uso.

Variáveis de contexto do atendente.

Use variáveis de contexto de bate-papo para transmitir determinadas informações do tópico para atendentes ou para controlar como as conversas de bot são roteadas para os atendentes. O Virtual Agent inclui algumas variáveis padrão, e você pode definir novas.

Nota: A tabela Interação [Interaction] faz parte da estrutura de gerenciamento de interações, que é ativada por meio do plug-in Interactions Management (com.glide.interaction). Esse plug-in está incluído com os plug-ins do Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa) e Suporte do Connect (com.glide.connect.support).

Variáveis do Atendente incluídas com o Virtual Agent

Variável	Descrição
`aplicação`	Escopo da aplicação de bate-papo. Por exemplo, `Global`, `HR`, `CSM`ou `ITSM`.
`auto_resolution_context_id`	Se a Resolução automática estiver habilitada, o ID do registro criado quando um solicitante for redirecionado para o Virtual Agent.

Tradução automática

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

Variáveis do Atendente incluídas com o Virtual Agent

Variável	Descrição
caso	ID do caso (da tabela [sn_customerservice_case]) que é usado com a aplicação Customer Service Management quando um caso está relacionado ao bate-papo.
csp_category	A categoria pode ser definida na aplicação CSM do Portal de atendimento ao consumidor (requer o plug-in com.glide.service-portal.consumer-portal). Para obter mais informações, consulte Uso do Portal de atendimento ao consumidor .
csp_email	Endereço de e-mail do solicitante, conforme inserido na pesquisa de antes do bate-papo no Portal de atendimento ao consumidor.
csp_first_name	Primeiro nome do solicitante, conforme inserido na pesquisa de antes do bate-papo no Portal de atendimento ao consumidor.
csp_last_name	Sobrenome do solicitante, conforme inserido na pesquisa de antes do bate-papo no Portal de atendimento ao consumidor.
devicetype	Tipo de dispositivo que está sendo usado para o bate-papo. Por exemplo, *mweb*(widget de bate-papo), *android*ou *ios*.
esc_pre_chat_ask_a_question	Resposta do solicitante a uma pesquisa antes do bate-papo na exibição ESC da aplicação Prestação de serviços de RH do registro de Caso de RH.
hr_topic_id	ID do tópico atual. Usado em Atribuição avançada de trabalho para determinar para qual fila de RH o usuário será transferido para falar com um atendente.
interaction_account	Usado com bate-papos CSM que são iniciados por usuários B2B identificados como contatos para uma conta específica. Corresponde ao campo de *Account* na tabela de Interação [Interaction], que faz referência à tabela Accounts[Contas] [customer_account].
interaction_consumer	Usado com bate-papos CSM que são iniciados por usuários B2C identificados como consumidores. Corresponde ao campo integration.consumer que faz referência à tabela csm_consumer. Corresponde ao campo de *Consumer* na tabela de Interação [Interaction], que faz referência à tabela Consumers[consumidores] [csm_consumer].
interaction_contact	Usado com bate-papos CSM que são iniciados por usuários B2B identificados como contatos para uma conta específica. Corresponde ao campo de *Contact*

Tradução automática

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

Variável	Descrição
	na tabela de Interação [Interaction], que faz referência à tabela Contacts[contatos] [customer_contact].
`interaction_id`	Sys_id do registro de interação associado à sessão de bate-papo. Para mais informações, consulte Registro de interação do Virtual Agent.
`idioma`	Código de idioma de duas letras para o bate-papo do solicitante. **Nota:** Os valores de idioma usam códigos de idioma de dois caracteres padrão ISO. Para obter mais informações, consulte os códigos de idioma ISO 639.1 .
`mandatory_skills`	Habilidades e nível de habilidade necessários para um agente. Por exemplo, pode ser necessário um atende com proficiência em alemão para atender solicitantes que falam alemão. Você pode definir habilidades obrigatórias e ativar níveis de habilidade em Atribuição avançada de trabalho. Para obter mais informações, consulte Configurar as regras de atribuição de agentes.
`optional_skills`	Habilidades e níveis de habilidade que seriam úteis para um determinado cenário de bate-papo. Você pode definir requisitos opcionais em Atribuição avançada de trabalho. Para obter mais informações, consulte Configurar as regras de atribuição de agentes.
`página`	A página específica (em um portal) a partir da qual o bate-papo foi acessado.
`portal`	Nome do portal a partir do qual o bate-papo foi acessado.
`post_assessment_instance`	Consulte a pesquisa pós-bate-papo (tabela Instâncias de Avaliação [asmt_assessment_instance]), se houver uma.
`post_chat_survey_name`	Nome de uma pesquisa pós-bate-papo que é usada para coletar feedback do solicitante. Para obter mais informações sobre como criar pesquisas, consulte Como criar pesquisas de bate-papo. Para obter mais informações sobre como criar pesquisas no Bate-papo do Connect, consulte Como configurar uma pesquisa no suporte do Bate-papo do Connect .
`pre_assessment_instance`	Consulte a pesquisa antes do bate-papo (tabela Instâncias de avaliação [asmt_assessment_instance]), se houver uma.
`pre_chat_survey_name`	Nome de uma pesquisa pós-bate-papo usada para coletar feedback do 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.

Variáveis do Atendente incluídas com o Virtual Agent

Variável	Descrição
	Para obter mais informações sobre como criar pesquisas, consulte Como criar pesquisas de bate-papo. Para saber mais sobre como as variáveis de contexto de pesquisas antes do bate-papo são usadas em Atribuição avançada de trabalho para encaminhar o trabalho para atendentes, consulte Filas de item de trabalho. Para obter mais informações sobre como criar pesquisas no Bate-papo do Connect, consulte Como configurar uma pesquisa no suporte do Bate-papo do Connect .
`fila`	Sys_id da fila de bate-papo do Suporte do Connect pré-criada (descontinuada).
`search_text`	Pesquisa por termos inseridos pelo solicitante. Usado para pesquisar tópicos do Virtual Agent.
`short_description`	Usado para definir a descrição resumida no registro de interação associado ao bate-papo.
`sys_id`	Sys_id de um registro relacionado à interação. Normalmente, esse é o registro exibido no portal quando o bate-papo é solicitado.
`tabela`	Tabela que contém o registro relacionado à interação. Normalmente, esse é o registro exibido no portal quando o bate-papo é solicitado.

Recursos adicionais

- Como transferir um bate-papo para uma fila específica usando variáveis de contexto
- Fórum da comunidade Virtual Agent e NLU (Compreensão da linguagem natural)
- Academia de Interfaces conversacionais

Como mudar as mensagens do sistema do Virtual Agent e Bate-papo do agente

Personalize as mensagens padrão do sistema exibidas durante as conversas do Virtual Agent e Bate-papo do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use **"Mensagens do sistema"** nas Configurações de bate-papo para mudar as propriedades que controlam as mensagens de bate-papo padrão exibidas em sua instância. Se você estiver usando o Virtual Agent e o Bate-papo do agente, a lista de **"Mensagens do sistema"** exibirá propriedades para as mensagens do Virtual Agent e do Bate-papo do agente. Se você estiver usando somente o Bate-papo do agente, a lista de **"Mensagens do sistema"** exibirá somente as propriedades relevantes ao Bate-papo do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: Enquanto o widget de bate-papo usa a tabela Mensagens [sys_ui_message] para configurar as mensagens de saudação e encerramento, as Integrações conversacionais de terceiros (como Microsoft Teams use mensagens do sistema. Para modificar as mensagens, faça as seguintes alterações em "Mensagens do sistema":

- Para saudações que chamam `vaSystem.getTopicSelectionMessage()`, modifique o valor de `com.glide.cs.topic_picker_msg`.
- Para encerramentos que chamam `vaSystem.endConversation()`, modifique o valor de `com.glide.cs.conversation_ended_msg`.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Em **"Mensagens do sistema"**, selecione **"Exibir tudo"**.
3. Na lista Mensagens do sistema, selecione o registro de propriedade da mensagem que você deseja alterar.
4. No campo **Valor**, insira o novo texto da mensagem e selecione **Salvar**.
   Todas as mudanças são aplicadas imediatamente às mensagens do sistema exibidas em sua instância.

Navegação por URL em Interfaces conversacionais

Use as configurações de navegação por URL para especificar onde e como os links de bate-papo serão abertos. Você pode configurar determinados links para abrirem em um portal específico. Você também pode especificar o link de destino, como uma janela pop-up.

A instância de base do seu sistema fornece portais padrão nos quais os links de bate-papo para registros de determinadas tabelas ServiceNow são abertos automaticamente. Por exemplo, o Portal de serviços é o portal padrão usado para exibir registros de conhecimento da tabela "Conhecimento" [kbknowledge] e também itens do catálogo da tabela "Item do catálogo" [sc_cat_item].

Use a **"Navegação de URL"** nas Configurações de bate-papo para mudar esses mapeamentos padrão, bem como definir mapeamentos personalizados que mapeiam um URL de portal para uma tabela de uma ServiceNow específica. As configurações do portal se aplicam ao widget de bate-papo, aos canais de bate-papo e aos canais de mensagens.

Como funciona a Navegação de URL

Para determinar os portais a serem usados para links de bate-papo, o sistema avalia as seguintes informações na ordem listada:

1. `sysparm` Parâmetro do portal - Se você especificou um parâmetro sysparm_portal na URL da instância para o widget de bate-papo, esse portal será usado.
2. Variáveis de script de tópico - Se você especificou um portal em uma variável de script de tópico, esse portal será usado.
3. Portal padrão para Identidade de canal do provedor - Se você especificou um portal padrão na tabela Identidade de canal do provedor [sys_cs_provider_application] para integrações de bate-papo pré-criadas ou integrações de bate-papo personalizadas, esse portal será usado. O portal padrão se aplica aos canais de bate-papo e envio de mensagens do provedor. Para obter detalhes sobre como configurar a Identidade de canal do provedor, consulte Criar um identificador de canal para a integração de bate-papo personalizada. na estrutura de integração do bate-papo personalizado.
4. Portal padrão para uma tabela - Usa o valor do portal no mapeamento do portal padrão listado na **Navegação de URL** das Configurações de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Portal padrão global - Se você definiu um portal padrão global usando a propriedade do sistema *com.glide.cs.url_redirect.default.portal*, esse portal global será usado.
6. Portal de serviços - Se você não definiu um portal global usando a propriedade *com.glide.cs.url_redirect.default.portal*, o Portal de serviços será usado.

Mapeamentos de URL legados definidos em versões anteriores (método de fallback)

Se anteriormente você adicionou a propriedade *com.glide.cs.portal_url_mapping.default.<portal_value>.<table_name>* para criar mapeamentos de URL que foram usados em vez dos mapeamentos de URL padrão, essas propriedades serão mantidas após o upgrade para a versão Zurich. No entanto, agora você pode visualizar os mapeamentos usando a **"Navegação de URL"** em "Configurações de bate-papo" ou na tabela de Navegação de URL [sys_cs_portal_url_mapping]. Existem dois tipos de mapeamentos de URL.

Mapeamentos padrão

Todas as propriedades do sistema com o formato *com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.<table_name>* que definem o portal padrão usado para determinadas tabelas de ServiceNow.

Propriedades de mapeamento de URL padrão

Propriedade	Descrição
com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.kb_knowledge	Contexto padrão do portal (mapeamento de URL) a ser usado para artigos da Base de Conhecimento. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: sp (Portal de serviços)
com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.sc_cat_item	Contexto padrão do portal (mapeamento de URL) a ser usado para itens do Catálogo de serviços. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: sp (Portal de serviços)
com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.sys_user	Contexto padrão do portal (mapeamento de URL) para registros sys_user • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: esc (Central de serviços ao funcionário)

Mapeamentos personalizados

Todas as propriedades do sistema que definem uma combinação de portal e tabela usando o formato *com.glide.cs.portal_url_mapping.<portal_name>.<table_name>*. Esses mapeamentos são retidos como mapeamentos personalizados. Quando o portal ou a tabela é especificado com *_default*, isso indica que qualquer portal ou tabela será usado.

O sistema determina o URL para mapeamentos personalizados avaliando 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.

- Portal e tabela / tabela primária
- Portal e qualquer tabela
- Quaisquer portal e tabela / tabela primária
- Qualquer portal e qualquer tabela

Propriedades de mapeamento de URL personalizada

Propriedade	Descrição
com.glide.cs.portal_url_mapping._default_kb_knowledge	Padrão para mapeamento de URL de Conhecimento. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor:/{{portal}}?id=kb_article&sys_id={{data.sys_id}}
com.glide.cs.portal_url_mapping._default_sc_cat_item	Padrão para mapeamento de URL de Itens do catálogo. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor:{{portal}}?sys_id={{data.sys_id}}&id={{data.table_name}}&table={{data.tab
com.glide.cs.portal_url_mapping._default_sys_user	Padrão para Mapeamento de URL do Usuário • Tipo: cadeia de caracteres • Valor: /{{portal}}?id=user_profile&sys_id={{data.sys_id}}
com.glide.cs.portal_url_mapping._default	Mapeamento de URL padrão para registros que não sejam artigos de conhecimento, Itens do Catálogo de serviços, Registros de pessoas (sys_user), registros de publicação e registros de tarefa. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor: /{{portal}}?sys_id={{data.sys_id}}&id=form&table={{data.table_name}}

Tradução automática

Links inteligentes

Como administrador, você pode especificar o destino dos links de URL com base em padrões específicos. Por exemplo, se você quiser que todos os artigos da base de conhecimento sejam abertos em uma nova janela, você pode configurar o mapeamento nas configurações gerais do bate-papo. Para obter mais informações, consulte Como criar uma preferência de vínculo inteligente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 configurar Navegação de URL para links de bate-papo

Configure os portais nos quais os links para registros de ServiceNow em Atendente e Virtual Agent são abertos, incluindo links em cartões de saída e cartões para notificações do Virtual Agent e resultados da Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Em **"Navegação de URL"** , selecione **"Exibir tudo"**.
3. Na página "Navegação de URL", siga um destes procedimentos:
   - Para criar um novo mapeamento personalizado, selecione **"Novo"**.
   - Para alterar um mapeamento padrão ou personalizado, selecione o registro a ser atualizado.
   - Se você tiver vários registros de mapeamento a serem atualizados, clique na caixa à esquerda do registro de mapeamento a ser atualizado e selecione **"Editar"**. O painel de pré-visualização será aberto e vai mostrar os campos de Navegação de URL que você pode alterar nos registros selecionados.
4. Preencha ou atualize os campos de Navegação de URL.

Campo	Descrição
Descrição	Nome do portal para um registro de tabela específico.
Tipo	Tipo de mapeamento do portal: ○ Mapeamento padrão: portal padrão mapeado para as seguintes tabelas de ServiceNow: ▪ Portal de serviços - Tabela de Itens do catálogo [sc_cat_item] ▪ Portal de serviços - Tabela de Conhecimento [kb_knowledge] ▪ Portal da Central do funcionário - Tabela de Usuário [sys_user] ○ Mapeamento personalizado: definição de URL do portal que identifica uma combinação de portal e tabela ServiceNow, que é inserida no campo **"Valor"**.
Tabela	ServiceNow tabela que mapeia para o portal. Selecione uma tabela na lista de tabelas.
Aplicação	Nome da aplicação a qual esta URL de mapeamento pertence.
Portal	Portal a ser usado no mapeamento. Selecione um portal na lista de portais.
Valor	Para novos mapeamentos personalizados, especifique a combinação de valores de portal e tabela para formar o link. Por exemplo, o valor a seguir mapeia

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	artigos de conhecimento para o portal CSP:`/csp?id=kbarticle&sys_id={{data.sys_id}}` Se você estiver alterando um mapeamento personalizado que foi definido em uma versão anterior usando a propriedade *`com.glide.cs.portal_url_mapping._default.<table>`* do sistema, não é necessário especificar um **Valor**.

5. Selecione **"Salvar"** para inserir um novo mapeamento ou atualizar um mapeamento existente.

Como criar uma preferência de vínculo inteligente

Crie links inteligentes para especificar onde um URL deve ser aberto. Por exemplo, o URL pode abrir em uma nova janela do navegador, em uma nova guia do navegador, na janela de bate-papo ou em uma janela pop-up.

Antes de Iniciar
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você (como administrador) tiver habilitado a navegação por URL na página, poderá especificar padrões para onde e como os links são abertos nas janelas de bate-papo. Os usuários finais veem os links de URL com base nos padrões que você especificou.

Por exemplo, você pode definir que esses "links inteligentes" de URL abram em uma nova janela do navegador, em uma nova guia do navegador, na janela de bate-papo ou em uma janela pop-up. Se você especificar uma janela pop-up, também vai poder definir o tamanho da janela que é exibida para os usuários finais.

Links inteligentes podem ser usados em bate-papos com atendentes.

As mensagens de erro são exibidas para canais que não são compatíveis com links inteligentes.

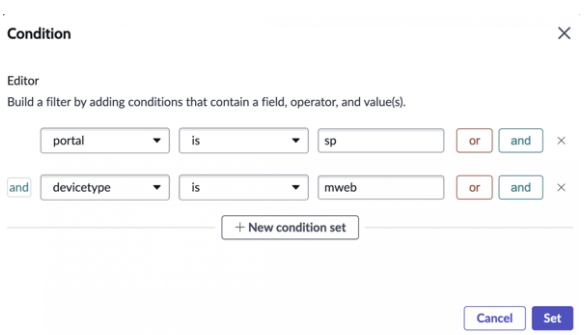
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Na seção **Ações do sistema**, selecione **Exibir todos** ao lado da **URL de navegação**.
3. Selecione a guia **"Local de destino"**.
4. Selecione **"Novo"**.
5. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Descrição	A finalidade do link inteligente.
Abrir em	Onde abrir o link. Escolha uma das opções a seguir: ○ **Nova guia do navegador**: abre o link em uma nova guia do navegador. ○ **Carregar no local:** abre o link no local atual. ○ **Primário**: abre o link no nível superior ou 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
	○ **Pop-up**: abre o link em uma janela pop-up e permite que você especifique o tamanho da janela pop-up. ○ **Gerar evento** : Somente no widget de bate-papo, impede o comportamento de seleção padrão, evitando uma navegação de página (o bate-papo é mantido aberto).
Ordem	Número que indica a ordem na qual as preferências de links inteligentes são executadas. Se houver várias preferências, o sistema executará a primeira preferência de link inteligente encontrada, da ordem mais baixa para a mais alta.
Padrão de URL	Padrão de URL que usa quantificadores de expressões regulares. Se a expressão regular for inválida, uma mensagem de erro será exibida.
Modo de condição	Lógica de expressão para especificar uma condição de uso da preferência de link inteligente. Selecione uma opção: ○ Simples ou ○ Avançado
Definir condições **Nota:** Só vai ser aplicada se você selecionar o modo de condição Simples.	Se você selecionar o modo de condição **Simples**, use o construtor de condição para adicionar ou editar a condição. O Construtor de condições especifica que o link inteligente só é aplicável a links no Portal de serviços quando eles são acessados no widget de bate-papo.  ○ **devicetype**: refere-se ao canal. Em Zurich versão, somente o widget de bate-papo (*mweb*) é compatível. O widget de bate-papo para celular não é compatível no momento. ○ **portal**: representa um portal específico. Especifique o sufixo do URL do portal na condição. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais** para exibir portais e seus sufixos ○ Selecione **"Set[Definir]"** .
Script	Se você selecionar o modo de condição **"Avançado"**, use o editor de script para criar ou editar uma declaração de condição JavaScript. Quando o usuário final selecionar o link, o componente irá acionar uma Janela: evento de 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

Nota: Válido somente se você selecionou o modo de Condição avançada.	Como desenvolvedor, se você vir a Janela: evento de mensagem , poderá decidir como lidar com a navegação. Por exemplo:
	`window.addEventListener('message', e => {`
	`  if (e.data.type === 'SMART_LINK_CLICKED') {`
	`  console.log(e.data);`
	`  /**`
	`  {`
	`  type: 'SMART_LINK_CLICKED',`
	`  src: 'https://domain.com/link/src'`
	`  }`
	`  */`
	`  }`
	`});`

6. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois

Se você quiser habilitar a preferência de link inteligente para Microsoft Teams, você deve primeiro Configurar autenticação de link e experiência de abertura em Microsoft Teams e então Configure links inteligentes em Microsoft Teams

Como criar pesquisas de bate-papo

Use o Designer de pesquisa para elaborar questionários conversacionais de coleta de informações antes do bate-papo e feedback pós-bate-papo de usuários finais. Esses questionários são executados no cliente de bate-papo para o Virtual Agent e Bate-papo do agente.

Antes de Iniciar

Identifique as informações que você deseja dos solicitantes, como o nome ou o endereço de e-mail. Se você estiver coletando informações de antes do bate-papo, determine se determinadas respostas de pesquisa devem ser armazenadas como variáveis de contexto de bate-papo para que você possa usar essas informações para descoberta de tópico ou roteamento de bate-papos para determinadas filas de itens de trabalho. Antes de elaborar sua pesquisa, configure as variáveis de contexto para armazenar respostas a determinadas perguntas da pesquisa. Mapeie essas variáveis de contexto de bate-papo para as perguntas apropriadas da sua pesquisa.

Função necessária: survey_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Defina, configure e publique questionários de conversação (pesquisas) usando o Designer de pesquisa . Você pode usar vários controles de pesquisa para definir o conteúdo dos seus questionários. Para obter detalhes sobre os controles de pesquisa disponíveis, consulte Elementos do designer de pesquisa para saber como os controles são renderizados na pesquisa. Por exemplo, o Controle de opções fornece uma seleção de múltipla escolha aos usuários.

A pesquisa controla mapas correspondentes às entradas de controles do Designer do Virtual Agent que renderizam a pesquisa como uma conversa no cliente de bate-papo. Para obter exemplos sobre como Designer do Virtual Agent controles de entrada são renderizados em conversões em tempo de execução, consulte Controles de entrada do usuário do Designer do Virtual

Tradução automática

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

Agent. A tabela a seguir identifica os controles de pesquisa compatíveis com o Designer do Virtual Agent.

Controles de pesquisa que mapeiam controles de entrada para Designer do Virtual Agent

Controles do Designer de pesquisa	Controles de entrada do usuário do Designer do Virtual Agent
Anexo	Imagem
Booliano	Booliano
Escolha	Opção estática
Data	Data e hora
Data/Hora	Data e hora
Número	Entrada de texto
Porcentagem	Entrada de texto
Escala	Opção estática
Escala numérica	Opção estática
Cadeia de caracteres	Texto
Escala de imagem	Carrossel
Referência	Sem suporte
Seleção múltipla	Sem suporte
Classificação	Sem suporte
Modelo	Sem suporte

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Designer de pesquisa**.
2. Selecione a guia **"Configuração"** e configure a pesquisa.
   Lembre-se do seguinte ao configurar suas pesquisas:
   - Se você quiser que uma observação de introdução e de encerramento iniciem e encerrem sua pesquisa, insira seu conteúdo nos campos nota de **Introdução** e **Encerramento**.
   - Selecione a opção **Pesquisas de bate-papo** para habilitar questionários de conversa. Essa opção também permite a exibição da opção **"Contexto"** no formulário de Propriedades de cada controle de pesquisa.
   - Selecione **Save** (Salvar).

   Para obter detalhes, consulte Configuração de uma pesquisa no designer de pesquisa .
3. Selecione **Design** e forneça à pesquisa um **Nome** .
   Lembre-se do seguinte ao elaborar suas perguntas:
   - Para criar uma pergunta, arraste um ícone de tipo de dados da paleta Controles e solte-o no contêiner de categoria. Atribua a cada pergunta um **Nome** E selecione o ícone de engrenagem para abrir o formulário Propriedades do controle.
   - No formulário "Propriedades", preencha os campos conforme necessário para definir o 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.

- Se você habilitar a opção **Obrigatório**, os usuários serão obrigados a responder à pergunta da pesquisa. Se você deixar o campo em branco, os usuários poderão ignorar a pergunta da pesquisa.
- Se você quiser armazenar a resposta do usuário a esta pergunta, insira a variável de contexto do bate-papo no campo **"Contexto"**.

○ Selecione **Save** (Salvar).

Para obter detalhes, consulte Criação de uma pergunta na pesquisa .

4. Quando você terminar de definir as perguntas da sua pesquisa, selecione **"Visualizar"** para revisá-la.
5. Quando estiver satisfeito com a pesquisa, selecione **"Salvar e publicar"**.
   Sua pesquisa está listada na tabela "Tipos de métricas de avaliação" [asmt_metric_type].

O que Fazer Depois

Defina as configurações de pesquisa de antes do bate-papo e pós-bate-papo que controlam as pesquisas a serem apresentadas aos solicitantes.

Defina as configurações de pesquisa antes do bate-papo

Use pesquisas antes do bate-papo para capturar informações preliminares de um cliente. Você pode definir uma configuração que determina qual a pesquisa de antes do bate-papo que será apresentada aos seus clientes. A partir das respostas recebidas, o Atribuição avançada de trabalho roteia as conversas de bate-papo para filas e grupos apropriados.

Antes de Iniciar

Crie a pesquisa de bate-papo a ser usada nessa configuração de pesquisa de antes do bate-papo.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Aplique as condições que determinam o questionários de antes do bate-papo que será apresentado aos solicitantes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Em **Pesquisas anteriores ao bate-papo** na guia **Geral**, selecione **Exibir tudo**.
3. Na página "Pesquisas de bate-papo", selecione **"Nova"** para criar uma nova configuração de pesquisa de bate-papo ou selecione a configuração que você deseja atualizar.
4. Em **"Detalhes"**, insira ou altere as configurações.

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para essa configuração de pesquisa de antes do bate-papo.
Ativo	Opção que ativa essa configuração de pesquisa antes do bate-papo.
Mostrar resumo	Opção que pergunta aos solicitantes se eles desejam ver um resumo das respostas inseridas na pesquisa.
Ordem	Número que indica a ordem em que as configurações da pesquisa devem ser feitas. Se houver várias configurações de pesquisa de antes do bate-papo, o sistema executará a primeira configuração encontrada, da ordem mais baixa para a mais 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.

Campo	Descrição
Modo de condição	Tipo de condição a ser usada para controlar a pesquisa de conversa apresentada aos solicitantes. ○ **"Avançado**: especifique uma condição de script do JavaScript." ○ **"Simples"**: especifique uma condição pelo construtor de condição.
Condição	Condição que controla quando a configuração de pesquisa é usada. Selecione **"Definir condição"** para especificar as condições.
Pesquisa	Lista das pesquisas de antes do bate-papo que estão disponíveis. Escolha a pesquisa a ser apresentada ao solicitante.

5. Selecione **"Salvar"**.

Resultado

Quando um solicitante conclui a pesquisa de antes do bate-papo, o usuário é transferido para um atendente se o Bate-papo do agente estiver definido como a interface executante ou um agente virtual se o Virtual Agent estiver definido como o executante. As respostas de antes do bate-papo do usuário são armazenadas como contexto no registro de interação do bate-papo. Antes de entrar em uma conversa de bate-papo, o agente atribuído pode revisar o contexto do problema.

Como definir configurações de pesquisas pós-bate-papo

Controle o questionário pós-bate-papo exibido para os solicitantes para coletar feedback sobre a experiência deles com atendentes. Configure as pesquisas pós-bate-papo para serem usadas para filas de bate-papo definidas em Atribuição avançada de trabalho.

Antes de Iniciar

- Ative o plug-in Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa) se o Atribuição avançada de trabalho ainda não estiver instalado.
- Em AWA, configure o canal de serviço de bate-papo e as filas de itens de trabalho.
- Determine a pesquisa pós-bate-papo a ser exibida para os solicitantes.
  - Revise as pesquisas de bate-papo existentes disponíveis na tabela Tipos de métrica de avaliação [asmt_metric_type] navegando até **Tudo** > **Exibição de pesquisa** > **Exibir Pesquisas**. Você pode usar uma pesquisa de feedback pré-criada, como a pesquisa para feedback do Virtual Agent (um tópico de configuração do Virtual Agent pré-criado).
  - Se você precisar de diferentes pesquisas pós-bate-papo, crie-as usando o Designer de pesquisa. Para obter detalhes, consulte Como criar pesquisas de bate-papo.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Filas**.
2. Selecione a fila (que usa o canal de serviço de bate-papo) à qual a configuração da pesquisa pós-bate-papo se aplica.
3. Vá para a lista relacionada **"Pesquisa pós-bate-papo"** e selecione **"Novo"**.
   Se a lista "Pesquisa pós-bate-papo" não for exibida, adicione ao formulário.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para essa configuração de pesquisa de pós-bate-papo.
Ativo	Opção que ativa essa configuração de pesquisa pós-bate-papo.
Mostrar resumo	Opção de pesquisa que pergunta aos solicitantes se eles desejam ver um resumo das respostas inseridas na pesquisa.
Ordem	Número que indica a ordem em que as configurações da pesquisa devem ser feitas. Se houver várias configurações de pesquisa de bate-papo, o sistema executará a primeira encontrada, da ordem mais baixa para a mais alta.
Encerrado pelo solicitante	Opção que especifica se a pesquisa pós-bate-papo deve sempre ser executada, independentemente de quem encerra o bate-papo. ○ True (verdadeiro): a pesquisa será executada quando o solicitante ou o agente encerrarem o bate-papo. ○ False (falso): a pesquisa só será executada quando o agente encerrar o bate-papo.
Modo de condição	Tipo de condição que determina a pesquisa de conversa apresentada aos solicitantes. ○ Simples: especifique uma condição pelo construtor de condição. ○ Avançado: especifique uma condição de script do JavaScript.
Condição	Condição que determina a pesquisa de conversa exibida aos solicitantes. Use o construtor de condição para selecionar as condições que devem ser aplicadas. Os campos disponíveis para seleção são baseados no canal de serviço de bate-papo selecionado.
Script	Declaração de condição JavaScript que especifica a condição para usar esta pesquisa de bate-papo. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Pesquisa	Lista das pesquisas de bate-papo que estão disponíveis. Escolha a pesquisa pós-bate-papo a ser apresentada ao solicitante.

5. Selecione **"Enviar"**.

Resultado
Quando um atendente encerra a sessão de bate-papo, a pesquisa pós-bate-papo (configurada para a fila de bate-papo) é apresentada ao solicitante. Quando o solicitante envia a pesquisa pós-bate-papo, a sessão de bate-papo é encerrada para o solicitante. A lista "Registros relacionados à interação" armazena os resultados da pesquisa pós-bate-papo e cria um registro relacionado que vincula a avaliação ao atendente (executante).

Como usar o as pesquisas de antes do bate-papo com variáveis de contexto para descoberta de tópicos

Capture as entradas de pesquisas de antes do bate-papo dos usuários para usar como enunciados ou palavras-chave na descoberta de tópicos.

Se você estiver usando uma pesquisa de antes do bate-papo, poderá usar as informações fornecidas pelo usuário para direcioná-lo para o tópico do Virtual Agent apropriado sem precisar solicitar que ele escolha a partir de uma lista de tópicos disponíveis.

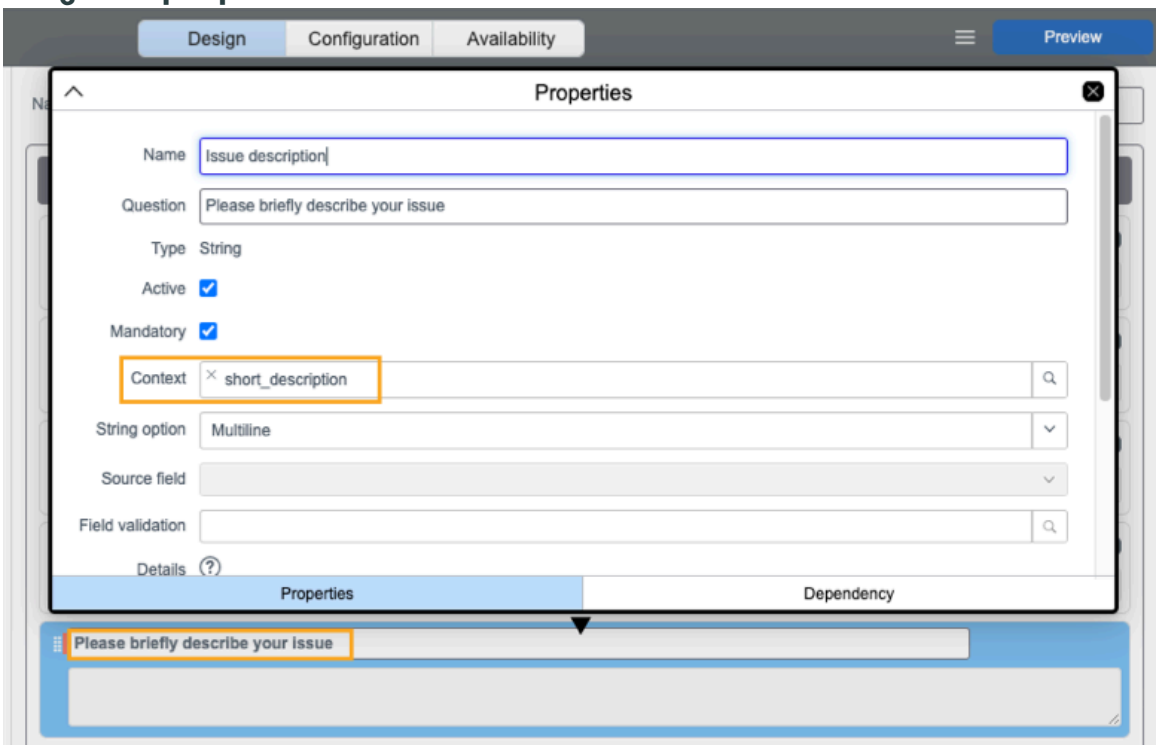
Um bom exemplo disso é a CSP Anonymous Pre-Chat Survey (Pesquisa anônima antes do bate-papo CSP), que está incluída com a aplicação Customer Service Management (CSM).

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.

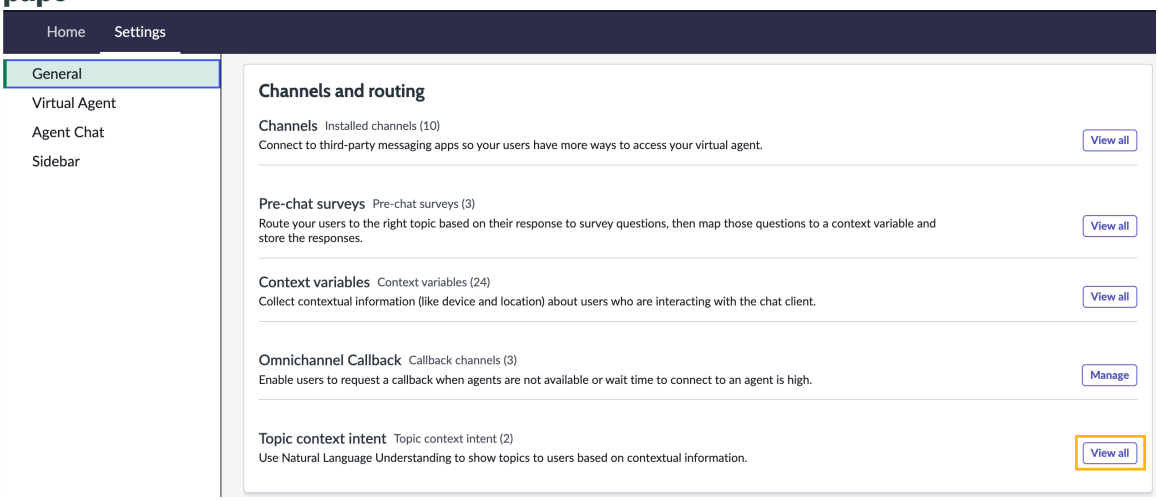
Essa pesquisa se aplica a usuários convidados no portal CSP. Além de solicitar o nome e o endereço de e-mail do usuário, a última pergunta solicita que o usuário descreva resumidamente o problema. A resposta está mapeada para o campo short_description nas configurações da pergunta. Esse é o contexto para a resposta ao usuário.

Como configurar perguntas da Pesquisa Antes do Bate-papo CSP Anônima no Designer de pesquisa



A resposta do usuário pode ser passada para o Virtual Agent para uso na descoberta de tópicos. Para fazer isso, crie um registro para ele nas "Configurações gerais de bate-papo".

Cartão de intenção do contexto do tópico em "Configurações gerais de bate-papo"

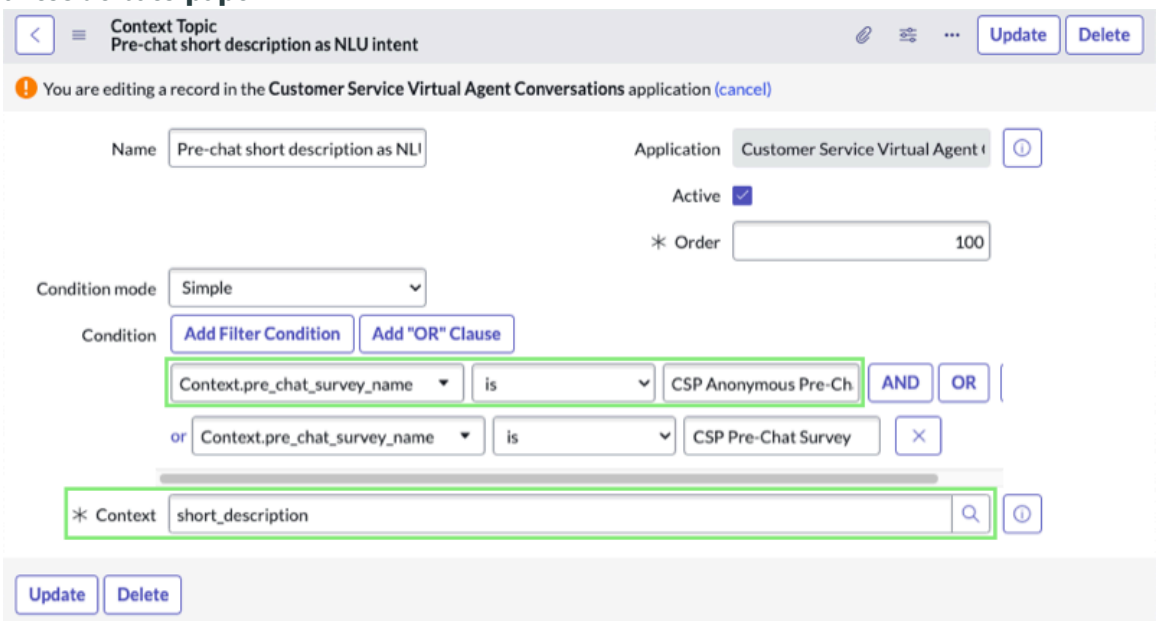


A descrição resumida exibida antes do bate-papo como registro de intenção do NLU permite que a entrada Pesquisa Antes do Bate-papo CSP Anônima funcione um pouco como uma intenção do NLU. Quando a pesquisa é executada, o short_description da interação é usado como o texto de pesquisa da conversa. O Virtual Agent usa essa entrada para descoberta de tópicos para que os usuários não precisem selecionar um tópico na tela de Saudação.

Tradução automática

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

O registro de intenção do contexto do tópico que corresponde à pesquisa de antes do bate-papo



Como definir configurações de intenção do contexto do tópico

Use as informações de pesquisas de antes do bate-papo para determinar o tópico de conversa do Virtual Agent que é exibido automaticamente para o usuário final, em vez de fazer com que eles escolham a partir de uma lista de tópicos.

Antes de Iniciar

- Configure as variáveis de contexto do bate-papo para armazenar respostas dos usuários a perguntas específicas das suas pesquisas de bate-papo.
- Ao criar sua pesquisa de bate-papo, mapeie uma pergunta de pesquisa para uma variável de contexto de bate-papo nova ou existente. A variável armazena a resposta do usuário que o Virtual Agent usa para determinar a intenção do contexto do tópico e o tópico de conversa exibido.
- Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie uma intenção de tópico de contexto para especificar condições que determinam qual tópico de conversa Virtual Agent é exibido depois que um usuário responde a uma pesquisa de antes do bate-papo. A intenção do tópico de contexto usa dados coletados pela pesquisa para encontrar um tópico apropriado para o usuário.

Por exemplo, uma pesquisa de antes do bate-papo pergunta ao usuário "Qual problema você está tendo com o seu computador?" e mapeia a resposta para uma variável de contexto chamada "problema" na pesquisa. A variável passa da pesquisa para a intenção de contexto do tópico. Em vez de o bate-papo ir diretamente para a descoberta de tópico, a variável armazenada na intenção é usada como um enunciado para alimentar o Virtual Agent para a descoberta de tópico.

Você pode definir condições em uma intenção de contexto de tópico para limitar a descoberta de tópico, como restringir a variável "problema" no exemplo anterior para alimentar somente conversas do ITSM VA. A tabela Tópico de contexto [sys_cs_context_topic] é usada para mapear suas variáveis para descoberta de intenção, depois que a pesquisa anterior ao bate-papo foi executada.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Em **"Intenção do contexto do tópico"**, selecione **"Exibir tudo"**.
3. Na página "Tópico de Contexto", selecione **"Novo"** ou a configuração a ser modificada.
4. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de intenção do contexto do tópico (descoberta de tópico).
Ativo	Opção que ativa a configuração de intenção de tópico.
Ordem	Ordem na qual o Virtual Agent avalia as configurações de intenções do tópico para encontrar uma condição correspondente para exibir o tópico. O Virtual Agent revisa a configuração que tiver o valor de ordem mais baixo primeiro.
Modo de condição	Tipo de condição que determina como a configuração da intenção do tópico é aplicada. ○ Simples: especifique uma condição pelo construtor de condição. ○ Avançado: especifique uma condição de script do JavaScript.
Condição	Condição para aplicar a variável de contexto especificada que exibe o tópico de conversa correspondente. Selecione **"Definir condição"** para inserir os filtros de condições. Se nenhuma condição for especificada, a variável de contexto especificada será aplicada a todas as conversas.
Script [Exibido quando o **"Modo de condição"** está definido como Avançado]	Declaração de condição JavaScript para aplicar a variável de contexto que exibe o tópico de conversa correspondente. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Contexto	Variável de contexto de bate-papo que armazena a resposta do usuário a uma pergunta específica da pesquisa e é usada para determinar a intenção do tópico.

5. Selecione **Salvar**.

Resultado

A configuração de intenção do tópico de contexto é adicionada à tabela Tópico de contexto [sys_cs_context_topic]. Virtual Agent exibe o tópico de conversa apropriado para os usuários com base na configuração da intenção do contexto.

Tradução automática

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

Configuração assistida das Interfaces conversacionais

Use a Configuração assistida da Interfaces conversacionais para criar um processo de configuração personalizado apenas para os recursos de interface de conversa de que você precisa. A Configuração assistida das Interfaces conversacionais começa com uma pesquisa e cria uma lista de tarefas personalizada com base nas suas respostas.

Antes de Iniciar

A função de administrador do sistema é necessária para ativar os plug-ins e armazenar aplicações. No entanto, os administradores de AWA e administradores do Virtual Agent podem concluir tarefas de configuração adicionais para suas respectivas soluções.

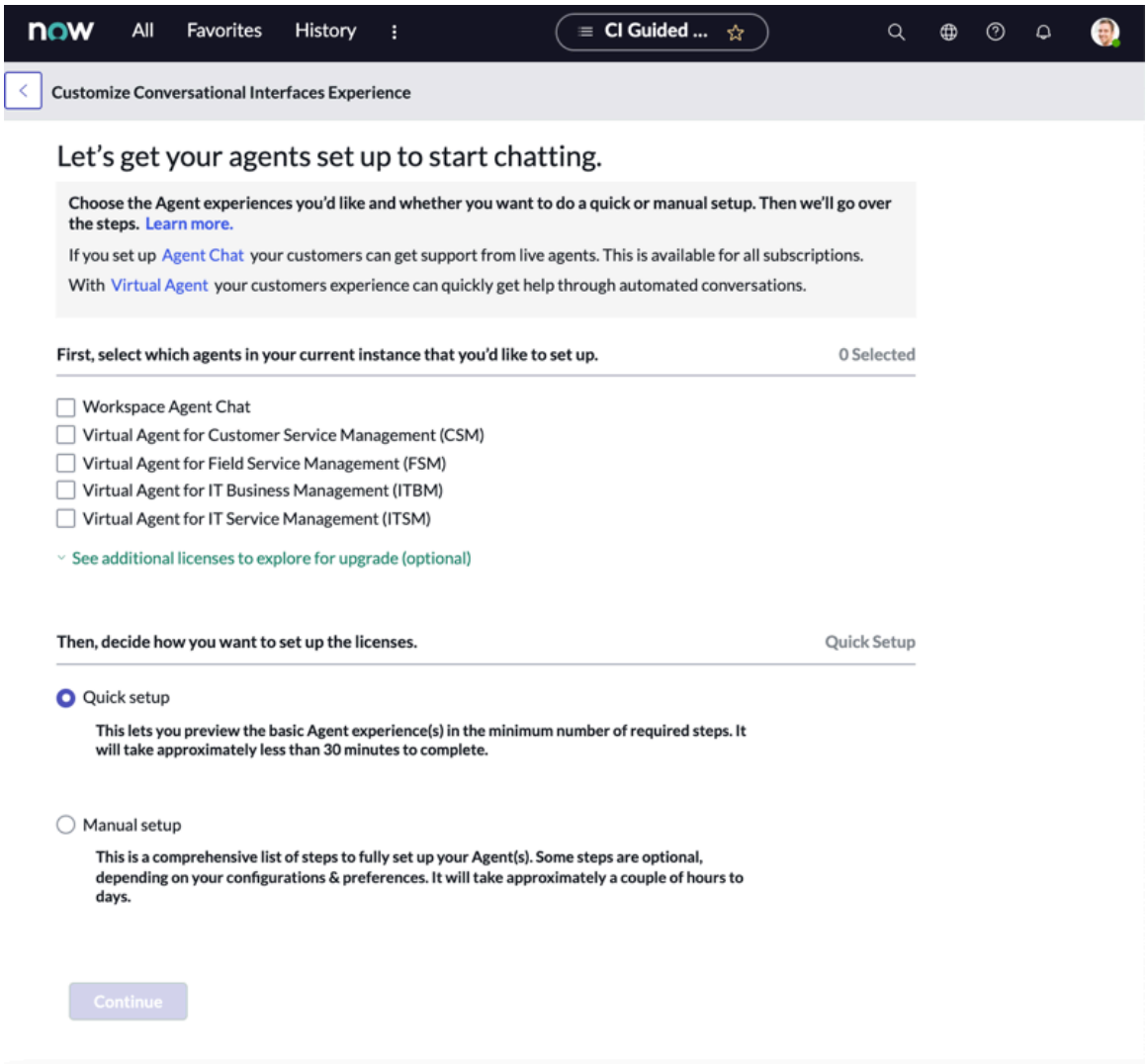
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configuração assistida das Interfaces conversacionais**.
   A página da Configuração assistida das Interfaces conversacionais aparece.
2. Leia as seções de "Introdução" e "Pontos a serem considerados na configuração", que fornecem informações sobre o processo de configuração e destacam vários itens a serem considerados antes de implementar o Virtual Agent ou Bate-papo do agente, ou ambos.
   Você também pode decidir se deseja executar a Configuração rápida para que seus agentes estejam prontos em até 30 minutos, passando apenas por um número mínimo de etapas. Dependendo da sua configuração ideal, o processo de configuração manual envolve uma série abrangente de etapas para configurar seus agentes e pode levar algumas horas ou vários dias para ser concluída.
3. Selecione **"Primeiros passos"**.
4. Em "Personalizar sua configuração", selecione **"Primeiros passos"** e **"Configurar"** para dar início a sua configuração personalizada.
5. Selecione o tipo de agente que você está usando e o tipo de configuração (Rápida ou Manual).

Tradução automática

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



6. Selecione **"Continuar"** e conclua as tarefas de configuração subsequentes.

O que Fazer Depois

Depois de concluir as tarefas de configuração, você e os autores do tópico podem explorar a funcionalidade fornecida com o Virtual Agent, como revisar conversas pré-criadas e criar ou atualizar tópicos de conversa para os usuários finais.

Tópicos relacionados

Configuração assistida

Referência do Interfaces conversacionais

Os tópicos de referência de Interfaces conversacionais fornecem descrições técnicas compartilhadas de recursos que se aplicam a Virtual Agent e Bate-papo do agente, como a tabela de interações.

Gestão de dados em Interfaces conversacionais

Use as ferramentas de gestão de dados, como limpeza de tabela, para manter as tabelas de Interfaces conversacionais.

Tradução automática

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

Virtual Agent limpeza de tabela

Virtual Agent tem uma política de retenção de dados que exclui automaticamente registros de determinadas tabelas do sistema base quando eles atingem uma idade específica, para evitar que as tabelas alcancem um tamanho não gerenciável. Algumas tabelas Virtual Agent e tabelas relacionadas Interfaces conversacionais não são limpas automaticamente. Você pode ativar a limpeza para as tabelas a seguir.

Tabelas do Interfaces conversacionais que precisam de limpeza

Rótulo da tabela	Nome da tabela	Descrição	Idade do registro padrão (segundos)
Análise de Servidor de Bate-papo	sys_cs_analytics	Registros de servidor que incluem IDs do sistema para mensagens, threads, conversas, usuários e eventos.	7.776.000
Conversas	sys_cs_conversation	Detalhes da conversa, incluindo definição de tópico, dispositivo usado e consumidor (usuário). **Nota:** A limpeza da tabela também exclui automaticamente os registros relacionados dos seguintes itens: • Mensagens de Conversa • Tarefas de Conversa • Membros da conversa • Vinculações de sessão • Logs de mensagens obscenas se estiver usando o filtro Profanação	5.184.000
Últimas mensagens lidas	sys_cs_message_last_read	IDs das últimas mensagens lidas pelos usuários nos canais de bate-papo e envio de mensagens.	15.552.000
Análises de IC	sys_ci_analytics	Detalhes da conversa usados na Análise de conversa. Se o ID da conversa estiver disponível, a limpeza da tabela removerá conversas encerradas, concluídas e com falha da tabela Conversas [sys_cs_conversation].	604.800

A tabela Limpezas automáticas [sys_auto_flush] lista as tabelas do sistema base e suas idades de registro correspondentes. Quando a limpeza de tabela é ativada, 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.

agendado Limpador de tabela aciona o limpador de tabela para remover os registros com a idade de registro padrão. Se necessário, você pode alterar a idade do registro de uma tabela e especificar as condições para filtrar os registros a serem removidos. Para detalhes, consulte Ativar limpeza de Virtual Agent tabelas.

Se uma tabela tiver tabelas secundárias relacionadas, o limpador de tabelas realizará automaticamente uma exclusão em cascata para removê-las. Por exemplo, quando a limpeza de tabela é ativada para a tabela Conversa [sys_cs_conversation], o limpador de tabela é executado automaticamente quando a tabela tiver 60 dias de idade (5.184.000 segundos). O limpador de tabelas também realiza uma exclusão em cascata para remover as tabelas secundárias relacionadas. Para saber mais sobre limpeza de tabela em ServiceNow AI Platform, consulte Limpador de tabela .

Ativar limpeza de Virtual Agent tabelas

Ativar limpeza de determinadas tabelas usadas em Virtual Agent e Interfaces conversacionais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode ativar a limpeza destas tabelas Virtual Agent e Interfaces conversacionais:

- Servidor de Bate-papo [sys_cs_analytics]
- Conversas [sys_cs_conversation]
- Últimas leituras de mensagens [sys_cs_message_last_read]
- Análises de IC [sys_ci_analytics]

Procedimento

1. Digite `sys_auto_flush.list` no navegador de filtros para abrir a tabela Limpeza automática [sys_auto_flush].
2. Selecione a tabela a ser ativada para limpeza.
3. Altere os campos do formulário conforme necessário.

Formulário de Limpeza automática

Campo	Descrição
Idade em segundos	O tempo, em segundos, que especifica quando os registros na tabela devem ser excluídos. Para alterar a idade, insira o novo valor em segundos.
Ativo	Opção para ativar ou desativar a limpeza desta tabela. Selecione esta opção para ativar a limpeza da tabela.
Exclusão em cascata	Opção para ativar ou desativar a limpeza de tabelas relacionadas. Algumas tabelas podem ter tabelas secundárias que também são limpas automaticamente.

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

Campo	Descrição
Condições	Construtor de condição para especificar condições do filtro que definem os registros que serão removidos.

4. Selecione **Atualizar**.

O trabalho agendado da Limpeza de tabela executa automaticamente a limpeza quando os registros da tabela alcançam a idade do registro especificada e atendem às condições definidas para eles.

Tabela de informações de interação

A análise de sentimento do usuário prepara os agentes para o tom das conversas de entrada. As regras de negócio podem ser criadas com base nesse valor e os agentes podem executar as ações apropriadas no bate-papo, quer venham de Virtual Agent, de outro atendente ou de uma fila.

Tanto os canais síncronos quanto os assíncronos são compatíveis com a análise de sentimento. Use Inteligência para tarefas para configurar a análise de sentimento.

Quando configurada, a análise de sentimento é realizada ao final de um Virtual Agent ou de uma conversa com o atendente. O sentimento do usuário é armazenado na tabela de informações de interação [sys_cs_interaction_insight].

Tabela de informações de interação

Campo	Descrição
Interação	A ID do sistema da conversa na tabela de Interações [interaction].
Sentimento	Mostra o nível de sentimento da interação, se a análise de sentimento estiver habilitada na instância. Este valor pode ser mostrado aos agentes na interface do Bate-papo do agente. As regras de negócios podem ser criadas com base neste valor na entrega (do Virtual Agent para um atendente, de um atendente para outro ou de um atendente para a fila). Os valores válidos são os seguintes: • Positivo • Neutro • Negativo • nulo (nenhum valor avaliado)
Sentimentos normalizados	Pontuação de sentimento entre -0,5 (sentimento negativo) e 0,5 (sentimento positivo). Você pode modificar esses valores ajustando os parâmetros do sistema `com.glide.cs.neutral_sentiment_max_value` e `com.glide.cs.neutral_sentiment_min_value`.
Tipo	Tipo de análise realizada. Por exemplo, `Sentiment`.
Usuário	Nome do agente ou Virtual Agent.
Tipo de usuário	Tipo de usuário. Por exemplo, `Agent`.

Tradução automática

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

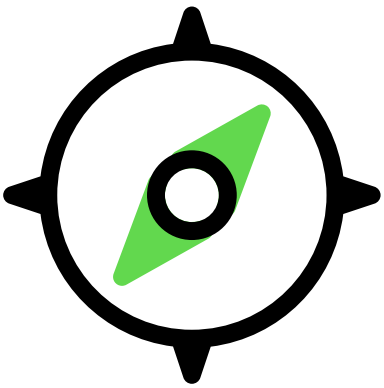
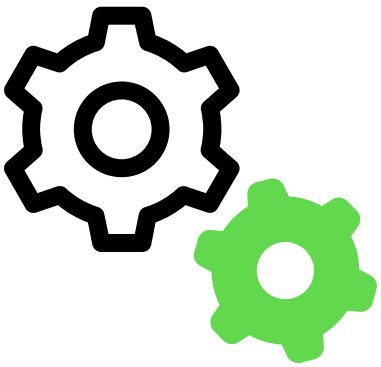
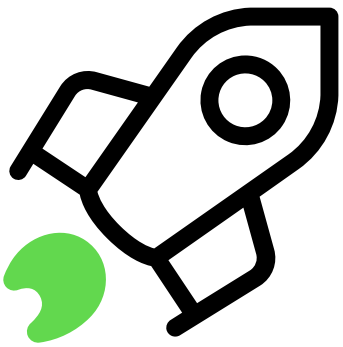
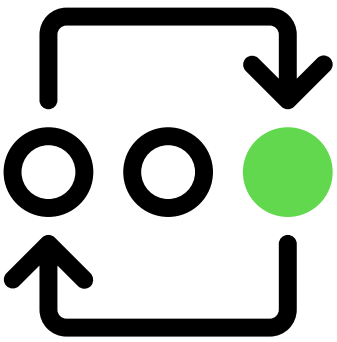
Virtual Agent

Desbloqueie a produtividade da sua empresa com o Virtual Agent ServiceNow®. Aumente os desvios capacitando seus funcionários e clientes a atender a si mesmos usando uma interface de envio de mensagens amigável, com conversas pré-criadas com tecnologia de inteligência artificial.

https://player.vimeo.com/video/988245428?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Introdução ao ServiceNow AI Platform Virtual Agent

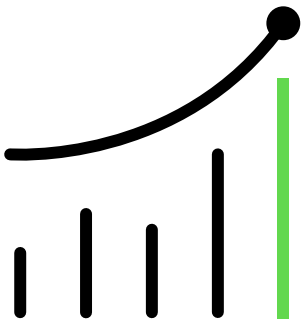
Selecione um bloco para começar.

Explorar	Ativar	Planeje e configure
		
Saiba como funcionários, clientes e agentes usam o Virtual Agent.	Ativar o Virtual Agent.	Planeje e configure sua implementação do Virtual Agent.
Criar e implantar	Usar	Integrar e manter
		
Projete e crie conversas automatizadas e componentes de tópico reutilizáveis.	Usar Virtual Agent bate-papo.	Estenda os recursos do Virtual Agent integrando-os a outros aplicativos.

Tradução automática

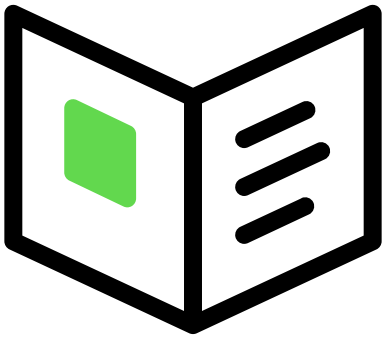
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Analisando Virtual Agent desempenho



Analisar e melhorar Virtual Agent interações usando informações sobre dados de conversa.

Referência

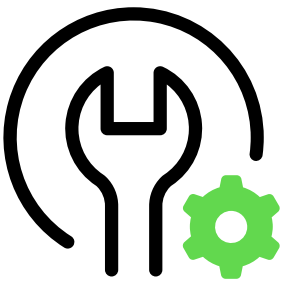


Obtenha descrições da interface do Designer do Virtual Agent e detalhes técnicos do Virtual Agent.

Comece com Virtual Agent para negócios específicos

Para explorar Virtual Agent para IT Service Management, Customer Service Management ou Prestação de serviços de RH, selecione um bloco de negócios para saber mais.

Virtual Agent para IT Service Management

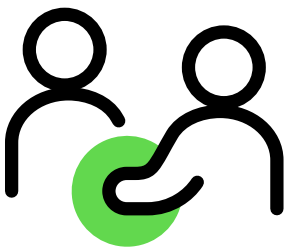


Predefinido Virtual Agent Tópicos para ajudar seus funcionários a concluir tarefas comuns relacionadas a TI.

Virtual Agent para Customer Service Management

Predefinido Virtual Agent tópicos para ajudar seus clientes a concluir tarefas comuns de autoatendimento.

Virtual Agent para Prestação de serviços de RH



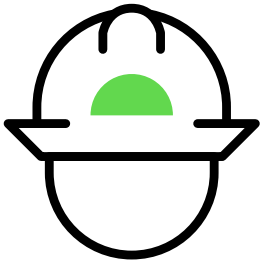
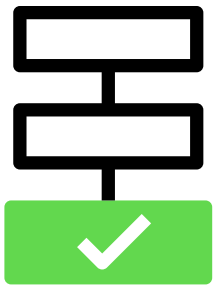
Predefinido Virtual Agent Tópicos para ajudar seus funcionários a concluir tarefas comuns relacionadas ao RH.

Virtual Agent para Prestação de serviços no local de trabalho

Predefinido Virtual Agent tópicos para ajudar seus funcionários a concluir tarefas comuns relacionadas ao local 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.

Virtual Agent para Gestão de serviços de campo	Virtual Agent para Project Portfolio Management	Virtual Agent para Prestação de serviços jurídicos
		
Predefinido Virtual Agent tópicos para ajudar seus clientes a concluir tarefas comuns de gestão de serviços de campo.	Predefinido Virtual Agent tópicos para ajudar seus clientes a concluir o comum Project Portfolio Management tarefas.	Predefinido Virtual Agent tópicos para ajudar seus clientes a concluir tarefas comuns de serviço jurídico.

Recursos adicionais

- Fórum da comunidade Virtual Agent e NLU (Compreensão da linguagem natural)
- Academia de Interfaces conversacionais

Nota: Melhoramos o desempenho e a experiência do usuário rastreando a atividade agregada no app, incluindo a interação com nosso app. Esse rastreamento é focado em informações técnicas agregadas em vez de informações pessoais.

Explorando Virtual Agent

A plataforma ServiceNow Virtual Agent oferece assistência ao usuário por meio de conversas em uma interface de envio de mensagens inteligente. Projete e crie conversas automatizadas com um sistema pronto para uso que ajude os usuários a obter informações rapidamente, tomar decisões e executar tarefas de trabalho comuns com Virtual Agent.

Visão geral do Virtual Agent

Virtual Agent ajuda a resolver problemas comuns e fornece resultados para solicitações comuns, deixando seus agentes e técnicos livres para se concentrar em problemas de usuário mais complexos. Você pode mudar a aparência da experiência de bate-papo para se adequar a cada público da sua empresa, incluindo a execução do chatbot em uma variedade de canais de mensagens comuns ou personalizados. Monitore o sucesso do seu bot com o painel Análise de conversa.

Ao adicionar Now Assist em Virtual Agent Seus desenvolvedores têm acesso à descoberta de tópicos de modelo de linguagem grande (LLM). . Now Assist A habilidade de tópicos inclui controles de LLM que facilitam a criação de tópicos para que você possa entregar soluções de autoatendimento mais rapidamente.

Tradução automática

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

Agentes de IA em Virtual Agent

O Virtual Agent oferece suporte a agentes de IA. Quando um usuário faz uma pergunta ao agente virtual, ele entende a consulta e pode justificar, planejar e executar entre agentes de IA, tópicos do agente virtual, ações conversacionais e subfluxos, catálogo, base de conhecimento, kit de habilidades do agente com IA e todas as habilidades compatíveis com o Now Assist for Virtual Agent para ajudar o usuário. Virtual Agent Oferece suporte à consulta de várias intenções com agentes de IA se houver agentes de IA associados por consulta do usuário.

Pré-criado Virtual Agent tópicos

Pré-criado Virtual Agent os tópicos estão disponíveis no ServiceNow Store. Esses tópicos foram projetados para lidar com problemas comuns que podem ocorrer e são personalizados para ServiceNow fluxos de trabalho. Os plug-ins disponíveis incluem o seguinte:

- Conversas do ITSM Virtual Agent
- Conversas do Virtual Agent para Atendimento ao cliente
- Conversas do Virtual Agent da Prestação de serviços de RH

Virtual Agent e Virtual Agent Lite

. Virtual Agent a plataforma está disponível como uma assinatura profissional ou em uma versão limitada (Virtual Agent Lite que é incluído automaticamente com ServiceNow AI Platform®.

Tradução automática

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

Virtual Agent O Professional fornece todas as funcionalidades principais para criação e implantação do Virtual Agent conversas. Virtual Agent Inclui os seguintes recursos, que são instalados automaticamente com o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot):

- Designer do Virtual Agent (compatível com Compreensão da linguagem natural em conversas Virtual Agent)
- Virtual Agent widget de bate-papo
- Notificações doVirtual Agent
- Estrutura de integrações de bate-papo personalizadas de conversação
- Console Interfaces conversacionais para configuração de administrador
- Recomendações de tópicos (aplicativo ServiceNow Store)
- Análise de conversação (app ServiceNow Store)

Virtual Agent Lite fornece uma versão limitada (de avaliação) de Virtual Agent Para clientes padrão do ITSM. Para obter mais informações, consulte Virtual Agent Lite.

Benefícios do Virtual Agent

Benefício	Recurso	Função
Use um designer de conversa para criar e testar conversas sem script ou habilidades avançadas. Arraste e solte elementos na tela gráfica para ver o fluxo inteiro. Vá além com ramificação, loop e script.	Designer do Virtual Agent	virtual_agent_admin ou admin
Capacite os usuários para autoatendimento, usando a descoberta de tópicos NLU ou LLM ou uma combinação de ambos. As opções incluem agentes de IA e bate-papo aprimorado com Pesquisa com IA, habilidades de catálogo conversacional e muito mais.	Desvio de caso e incidente em Virtual Agent	virtual_agent_admin ou admin
Use a descoberta de tópico do LLM em vez de Compreensão da linguagem natural(NLU) ou palavras-chave para criar experiências mais conversacionais. Now Assist em Virtual Agent Usa LLMs e habilidades de IA generativa para melhorar as taxas de desvio e reduzir a quantidade de trabalho demorado que a descoberta de tópicos de NLU requer.	Now Assist no Virtual Agent Descoberta de tópico do LLM no Virtual Agent	virtual_agent_admin ou admin
Crie experiências de bate-papo personalizadas para os usuários de onde eles são executados Virtual Agent.	Configurar assistentes Como criar uma identidade visual para o cliente do seu bate-papo Personalização de um Virtual Agent	virtual_agent_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.

Benefício	Recurso	Função
	experiência de bate-papo	
Transfira sem problemas todo o histórico da conversa e o contexto para o agente humano certo para que ele possa lidar rapidamente com qualquer escalação e resolver os problemas do usuário.	Como usar Virtual Agent com um atendente	virtual_agent_admin ou admin
Conecte-se onde seus funcionários e clientes já estão: em portais da web, apps Now® Mobile e ferramentas de colaboração como Slack, Microsoft Teams, app de consumidor Facebook Messenger, aplicativo de mensagens empresariais Workplace do Facebook e qualquer outro app popular de bate-papo ou mensagem.	Como integrar Virtual Agent a outros canais	virtual_agent_admin ou admin
Analise o desempenho de Virtual Agent por painéis pré-configurados.	Analisando Virtual Agent desempenho	virtual_agent_admin ou admin
Forneça alertas em tempo real e atualizações de status para os funcionários, incluindo notificações acionáveis e notificações via SMS. Entregue notificações por meio de todos os canais compatíveis, incluindo web, Slack, Workplace e SMS. Você pode coletar rapidamente feedback para decisões cruciais e resolver solicitações com mais rapidez.	Configurar notificações do Virtual Agent	virtual_agent_admin ou admin
Servir o seu internacional Virtual Agent usuários, independentemente do idioma e da localidade.	Opções de localização para Virtual Agent	virtual_agent_admin ou admin
Integrar com outro ServiceNow AI Platform aplicações, como Pesquisa com IA. Usar Flow Designer para adicionar fluxos de trabalho automatizados a tópicos de conversa e acessar muitos serviços de terceiros usando IntegrationHub spokes.	Melhorar a experiência do usuário com o Pesquisa com IA Como integrar Virtual Agent com fluxos de trabalho Workflow Studio IntegrationHub	virtual_agent_admin ou admin
. Virtual Agent A API permite que desenvolvedores, usuários avançados e administradores usem Virtual Agent como bot autônomo ou secundário em seu ambiente de bate-papo. Usar Virtual Agent Bot Interconnect como o bot primário em um ambiente de bate-papo diversificado.	Como usar Virtual Agent API Usando Virtual Agent Bot Interconnect	virtual_agent_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.

Benefício	Recurso	Função
	em sua configuração	

Nota: Para treinamento de desenvolvedor, acesse o Portal do Desenvolvedor (é necessário fazer login). Navegar até **Aprenda** > **Cursos** > **Virtual Agent**.

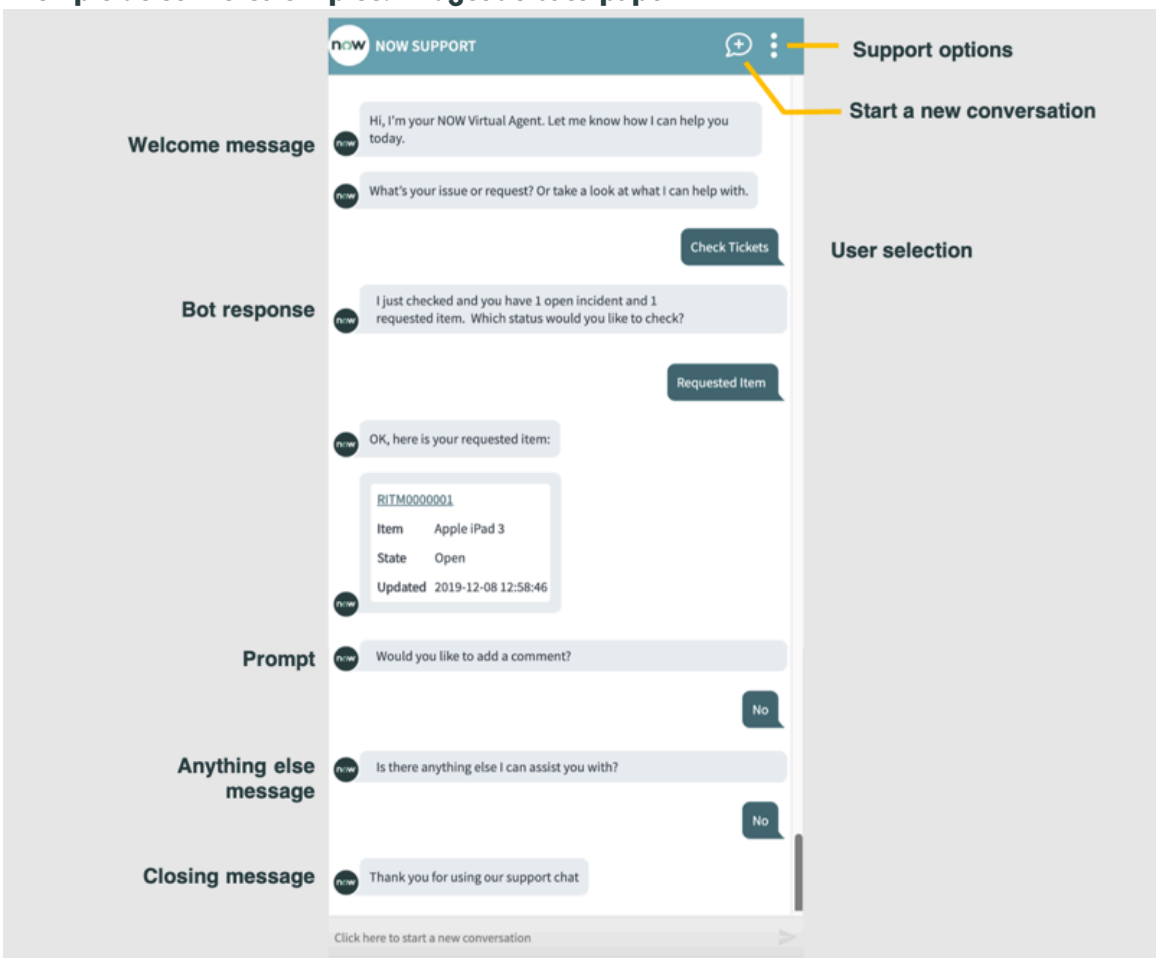
Virtual Agent interface do widget de bate-papo

. Compreensão da linguagem natural(NLU) Virtual Agent a interface do widget de bate-papo captura uma sessão de envio de mensagens automatizada entre Virtual Agent e o usuário. Os usuários podem ver uma lista de todos os tópicos com os quais o bot pode ajudar, inserir uma solicitação, solicitar uma transferência para um atendente, enviar e receber anexos e receber notificações visuais e/ou de áudio.

A interface do widget de bate-papo usa o widget da web do Portal de serviços, que você pode configurar para portais de serviço personalizados. O widget está disponível nos Portais de serviço de CSM, Prestação de serviços de RH e ITSM.

Nota: As informações neste conteúdo são aplicáveis somente a Compreensão da linguagem natural(NLU) Virtual Agent. Para obter mais informações sobre o LLM Virtual Agent experiência do usuário final, consulte Usar Now Assist em Virtual Agent.

Exemplo de conversa simples: Widget de bate-papo



Uma conversa simples geralmente inclui os seguintes elementos:

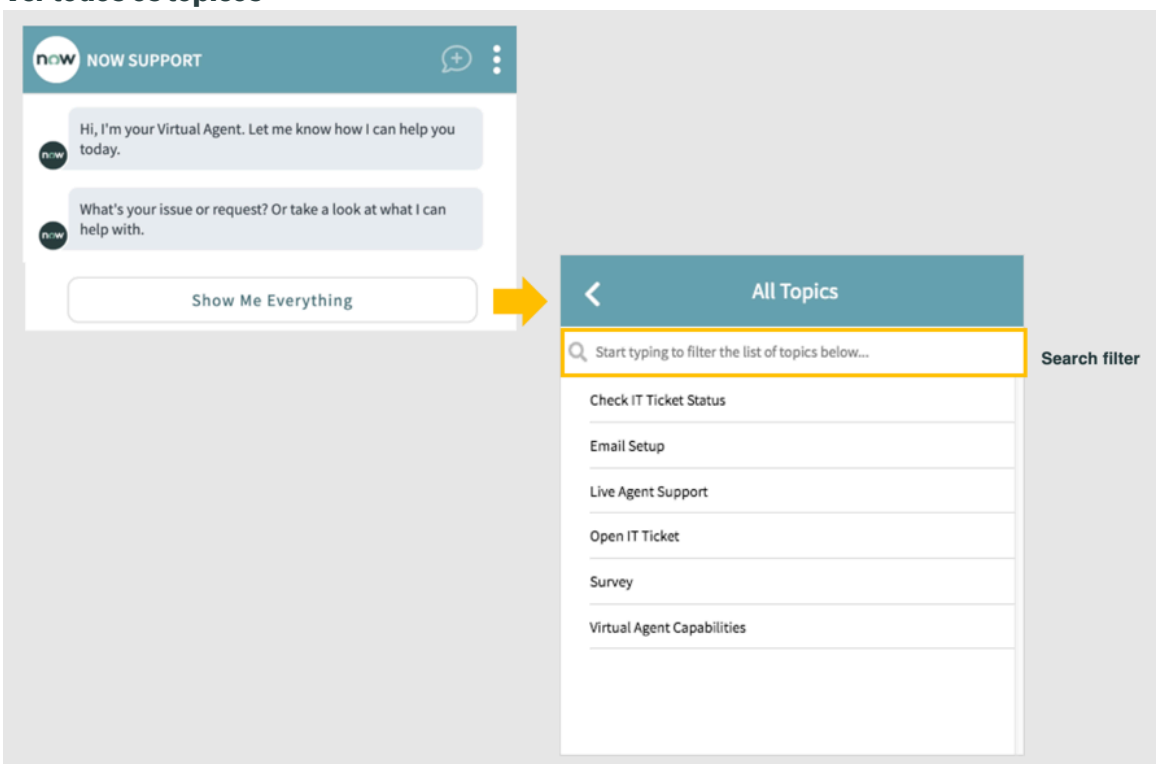
Tradução automática

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

- Mensagem de boas-vindas padrão do agente virtual, seguida pelo primeiro prompt da conversa. O prompt inicial solicita que o usuário digite uma pergunta ou escolha em uma lista de tópicos disponíveis.
- Resposta do usuário ao primeiro prompt. Neste exemplo, o usuário escolhe o tópico para verificar um tíquete de TI.
- Série de prompts, confirmações e respostas trocadas entre o agente virtual e o usuário até que os usuários atinjam seus objetivos ou concluam suas tarefas. Use diferentes controles avançados em prompts de bot, por exemplo, listas de seleção com botões ou um carrossel de imagens para selecionar um item.
- Mensagem de encerramento para final de conversa.

Quando os usuários iniciam uma conversa com o bot, eles podem inserir uma solicitação ou ver uma lista de tudo o que o bot pode ajudar. Se eles optarem por ver tudo, a janela de bate-papo exibirá todos os tópicos disponíveis para o usuário. Seus usuários podem usar a caixa de pesquisa para filtrar a lista de tópicos.

Ver todos os tópicos

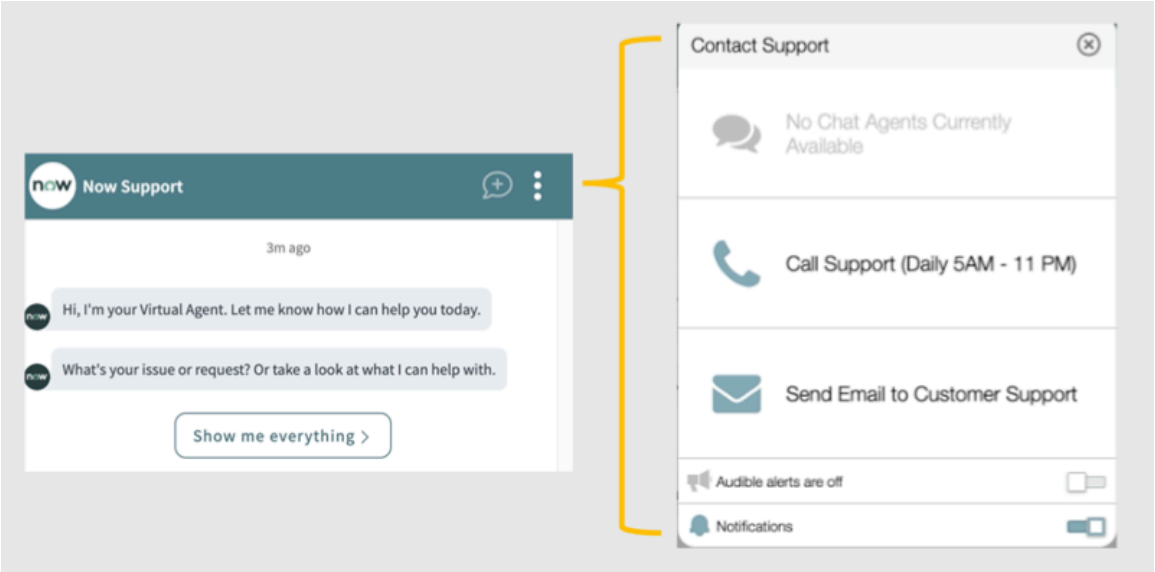


Tradução automática

O Conversational Interfaces oferece aos usuários várias opções para gerenciar a conversa. Os usuários podem interromper a conversa atual e iniciar uma nova, entrar em contato com o suporte para acessar um atendente para obter assistência imediata e controlar alertas sonoros para bate-papos.

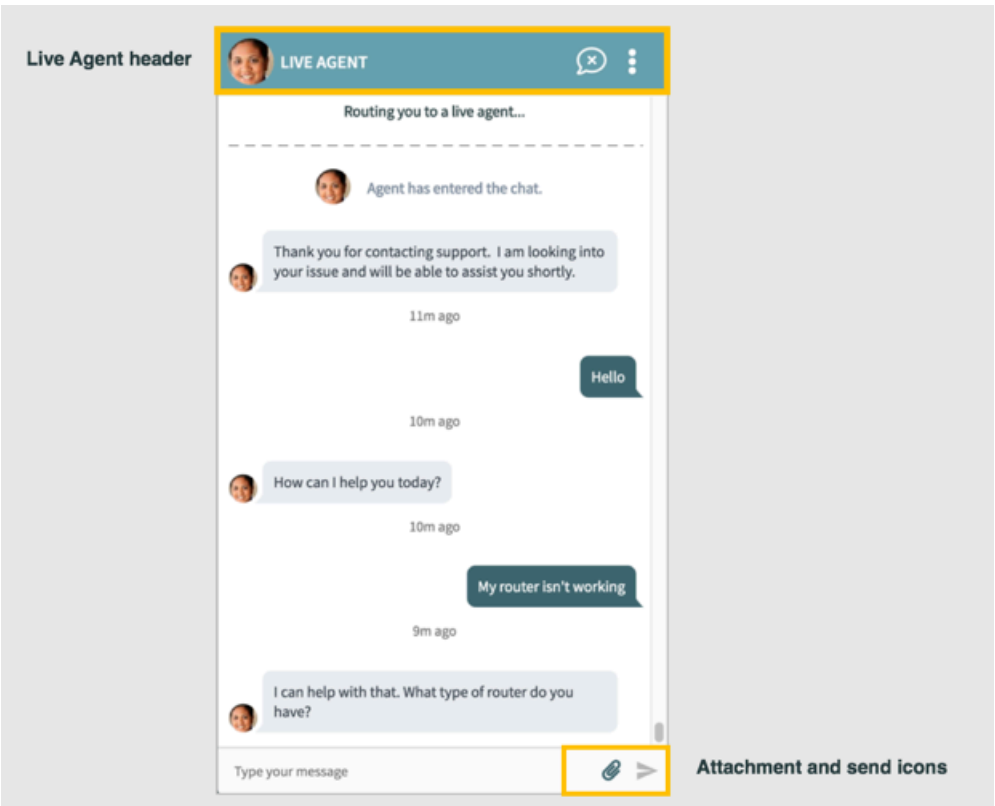
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Menu de opções do suporte



Quando os usuários são transferidos para um atendente, o cabeçalho da janela de bate-papo muda para indicar que eles agora estão interagindo com um atendente. Os ícones de anexo e envio estão disponíveis na janela de bate-papo para carregar uma imagem, texto ou arquivo PDF e enviá-los para o agente.

Transferência do atendente



Durante o bate-papo ao vivo, os usuários podem anexar um arquivo de qualquer tipo (por exemplo, imagem, texto ou arquivo PDF) e enviá-lo para o agente. O sistema executa automaticamente uma verificação de vírus no anexo do arquivo. Se a verificação for bem-sucedida, o arquivo será enviado para o agente.

Tradução automática

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

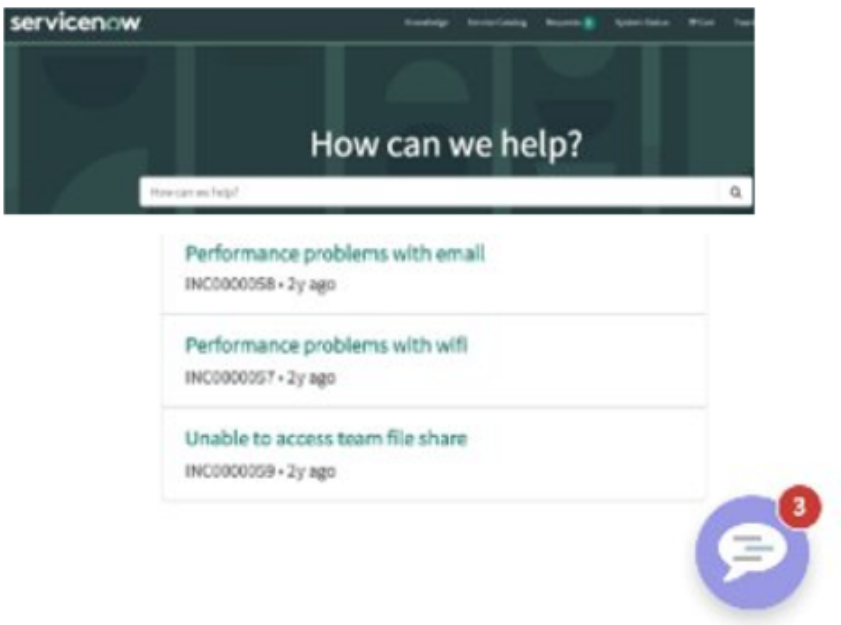
- Se a verificação falhar, uma mensagem informará ao usuário que a verificação não passou para que o usuário possa corrigir o arquivo e carregá-lo novamente.
- Se o tempo limite do processo de carregamento e de verificação de vírus se esgotar (o carregamento demora muito), uma mensagem informará ao usuário que o arquivo não pode ser processado e que ele deve tentar carregá-lo novamente.

Nota: A maioria dos clientes de bate-papo oferece suporte a carregamentos de anexo de arquivo. No entanto, o cliente de bate-papo móvel só oferece suporte a carregamentos de anexo de arquivo em conversas de bot. Os usuários não podem carregar arquivos no bate-papo móvel com um atendente.

Seus usuários recebem automaticamente alertas de áudio e visuais quando recebem uma mensagem de um atendente ou Virtual Agent.

- O indicador visual exibe o número de mensagens recebidas, ao lado do ícone de bate-papo na janela Portal de serviços. Quando o usuário abre o bate-papo, o número do indicador fecha.

Alertas de novas mensagens



- Seus usuários finais autenticados podem habilitar ou desabilitar alertas sonoros de bate-papos por meio do botão de alternância no menu de bate-papo (Contate o suporte).
- Os usuários finais autenticados também podem habilitar ou desabilitar a entrega de notificações por meio do botão de alternância no menu de bate-papo (Contate o suporte).
- A notificação de som padrão usa o arquivo de áudio sn_va_web_client_alert.mp3.
  - Você pode mudar o som que os solicitantes ouvem carregando seu próprio arquivo de áudio. Para obter detalhes, consulte Gerenciar arquivos de áudio .
  - Para desativar a notificação de áudio da sua instância, use o parâmetro de sistema `sysparm_disable_audio_notifications=true`. Por exemplo: https://*<your-instance name>*.service-now.com/nav_to.do?sysparm_disable_audio_notifications=true

Exemplo de conversa de atualização de ativo no Virtual Agent com notificações

O Virtual Agent pode automatizar muitos fluxos de trabalho, e várias soluções comuns estão disponíveis quando você instala o Virtual Agent e plug-ins relacionados, como o ITSM Virtual Agent Conversations.

Tradução automática

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

Para obter uma visão geral do fluxo de trabalho de atualização de ativos da perspectiva do usuário, assista a este vídeo.

Automatize fluxos de trabalho com o Virtual Agent. Neste exemplo, um usuário é notificado de que é hora de comprar um novo tablet. O fluxo de trabalho do Virtual Agent o ajuda a solicitar uma substituição.

Componentes pré-criados no Virtual Agent

O Virtual Agent vem com uma configuração básica que inclui saudações comuns, intenções de NLU, lógica reutilizável e conversas pré-criadas. Usando esses blocos de construção, você pode montar rapidamente fluxos de trabalho para gerenciar algumas das necessidades organizacionais mais comuns, incluindo o seguinte:

- Redefinição de senha
- Autoatendimento de TI
- Solução de problemas de TI
- Consultas de RH e atualizações de perfil do funcionário
- Consultas e solicitações de Atendimento ao cliente

Para ajudar você a entender as possibilidades, o exemplo de atualização de ativo usa blocos de tópicos pré-criados que estão incluídos no plug-in Conversas do ITSM Virtual Agent . Esses blocos de tópico fazem a maior parte do "trabalho pesado" no tópico.

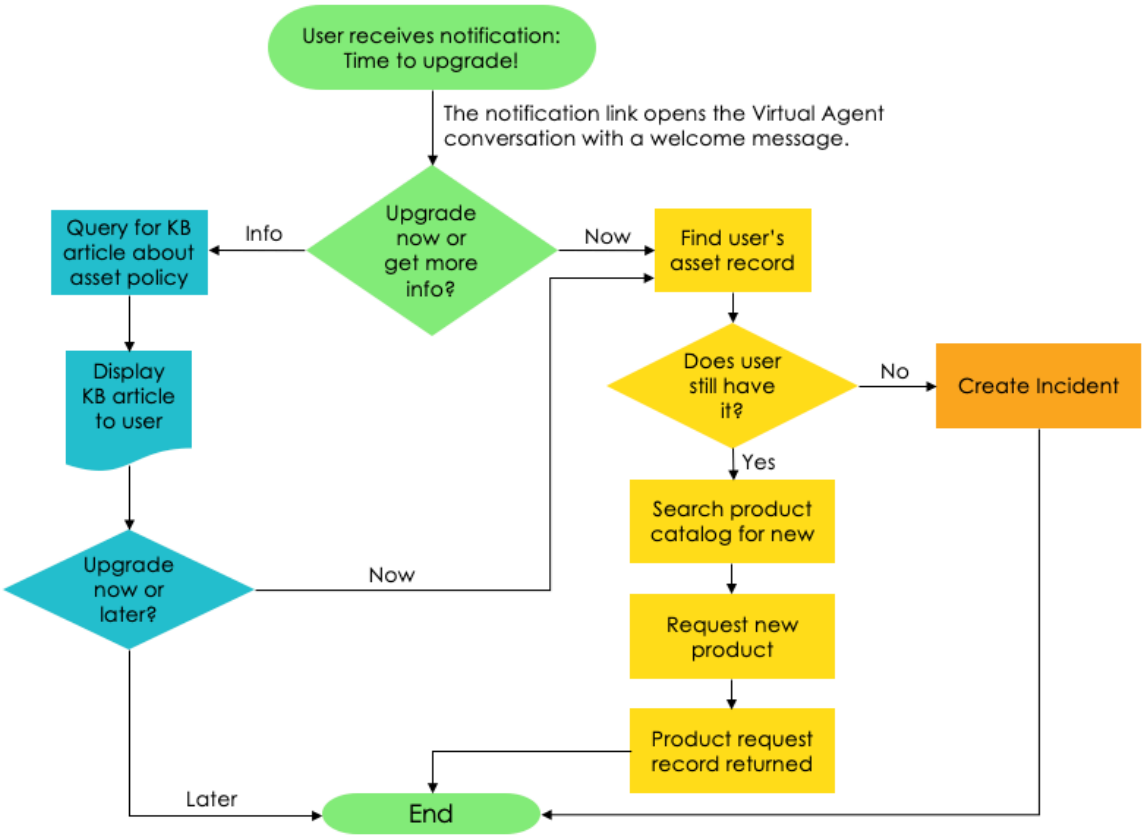
Fluxo de trabalho de atualização de ativos

A finalidade do tópico atualização de ativos é automatizar os upgrades de hardware para seus funcionários. Se a política da sua organização for substituir computadores ou tablets a cada dois anos, você poderá criar uma regra de negócios que informe ao usuário quando um ativo alcançar dois anos de uso e o ativo será movido para o estado `In maintenance`. Você pode criar uma notificação que seja acionada pela mudança de estado na tabela de Hardware. Em nosso exemplo, o proprietário do ativo recebe a notificação e é orientado a fazer upgrade do ativo.

O tópico de Atualização de ativos do Virtual Agent fornece a ação para a notificação. Quando o usuário seleciona o link na notificação, ele prossegue para o fluxo de trabalho no Virtual Agent. Este tópico de exemplo contém o fluxo primário (ajudando o usuário a fazer upgrade do hardware) e dois fluxos secundários, que garantem que as necessidades do usuário sejam 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.



Depois de uma mensagem de saudação, o Virtual Agent pergunta ao usuário se ele deseja fazer upgrade imediatamente ou obter mais informações antes. Se ele optar por fazer upgrade imediatamente, será direcionados ao fluxo primário. O Virtual Agent usa o utilitário de pesquisa para encontrar o ativo expirado atribuído ao usuário. Em seguida, o Virtual Agent garante que o usuário ainda tenha o ativo. Caso contrário, o Virtual Agent usará o bloco de tópico Criar incidente para abrir um incidente a fim de resolver o problema. Se o usuário ainda tiver o ativo, o Virtual Agent usará o bloco de tópicos Pesquisar item do catálogo para encontrar uma substituição. O bloco de tópicos Solicitar item do catálogo é usado para solicitá-lo. A solicitação é enviada ao usuário e o fluxo de trabalho é encerrado.

Se o usuário optar por obter mais informações, o bloco de tópicos da Pesquisa com IA retornará um ou mais artigos específicos da base de conhecimento que explicam a política da organização. Depois que o usuário os tiver visto, ele terá a opção de fazer upgrade imediatamente ou posteriormente. Se optar por fazer upgrade imediatamente, será direcionado ao fluxo de trabalho primário; caso contrário, a conversa será encerrada.

Criando o fluxo de trabalho de exemplo de Atualização de Ativos

Os tópicos a seguir descrevem como usar o Designer do Virtual Agent e as notificações acionáveis para criar o fluxo de trabalho de Atualização de Ativos. Siga estas etapas na ordem.

1. Crie o tópico de Atualização de Ativo em Designer do Virtual Agent.
2. Criar o fluxo de trabalho de Incidente em Aberto no tópico Atualização de Ativo.
3. Crie o fluxo de trabalho Mais Informações no tópico Atualização de ativos.
4. Criar a notificação para o tópico de atualização de ativo.
5. Associar conteúdo à notificação de atualização de ativo.

Tradução automática

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

Crie o tópico de Atualização de Ativo em Designer do Virtual Agent

Crie o tópico em Designer do Virtual Agent usando blocos de tópico que vêm com o plug-in ITSM Virtual Agent Conversations. Quando o usuário receber uma notificação de upgrade, ele será direcionado para este tópico.

Antes de Iniciar

Instale as seguintes aplicações:

- Plug-in do Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot)

  É necessário ter uma assinatura para Virtual Agent para ativar o plug-in Glide Virtual Agent.

- Habilitar Compreensão da linguagem natural (NLU)se ainda não estiver habilitado (recomendado).
- Conversas do ITSM Virtual Agent (disponível no ServiceNow® Store)

  Se esta aplicação já estiver instalada, verifique o ServiceNow Store para obter uma versão atualizada antes de iniciar.

Determine o escopo da aplicação para o tópico Virtual Agent e a notificação acionável. Eles não precisam pertencer ao mesmo escopo da aplicação, mas pode ser mais fácil mantê-los se pertencerem.

Publique os seguintes componentes ITSM Virtual Agent. Se você estiver usando um escopo de aplicação diferente das Conversas do ITSM Virtual Agent, será necessário duplicar e publicar esses blocos de tópico no escopo que pretende usar. Para fazer isso, mude o escopo da aplicação e duplique os blocos de tópico em Designer do Virtual Agent.

- Crie um bloco de tópico de Incidente
- Bloco de tópico de Item de Catálogo de Solicitações
- Bloco de tópicos da Pesquisa com IA
- Bloco de tópico do Item de Catálogo Pesquisa

Função necessária: virtual_agent_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter mais informações sobre como criar tópicos e sobre a interface do Designer do Virtual Agent, consulte os seguintes tópicos:

- Comece com Designer do Virtual Agent
- Criar um tópico Virtual Agent
- controles Designer do Virtual Agent
- Referência de interface Designer do Virtual Agent

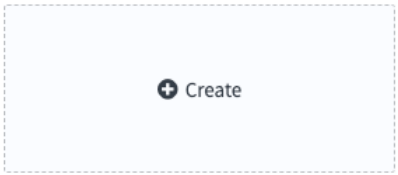
Dica: Analise as conversas existentes para garantir que você não esteja duplicando o esforço e familiarize-se com Virtual Agent e com o fluxo de tópicos. Além disso, pode ser útil descrever o fluxo de uma conversa antes de criá-la no Designer do Virtual Agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Na página Tópicos, selecione **Criar**.

Tradução automática

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

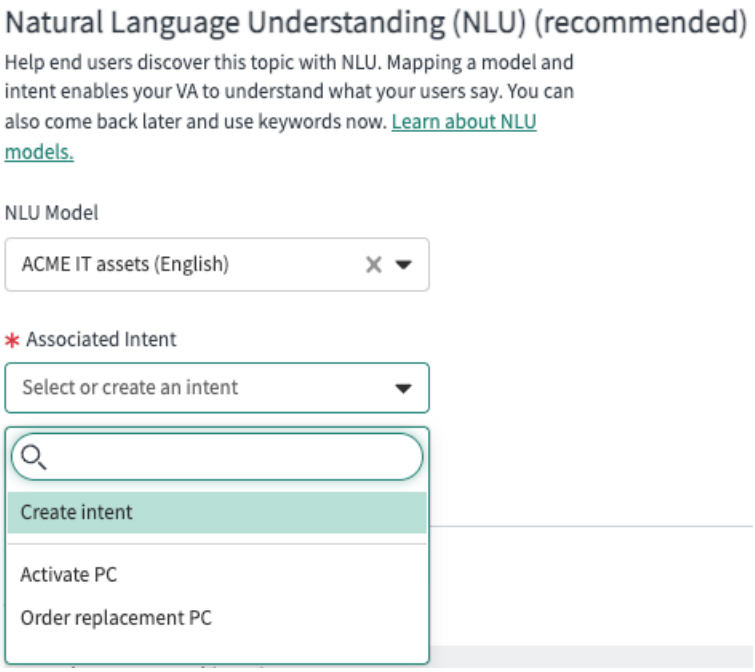


3. No formulário Criar um tópico, configure seu tópico.

   a. Insira um nome, como `Atualização de Ativo`.

   b. Se o NLU estiver habilitado, selecione um modelo existente ou crie um novo.

   c. Selecione ou crie uma intenção para o modelo de NLU.



   Para obter descrições para todos os valores de campos, consulte Formulário Criar um tópico.

   d. Selecione **Criar**.

   A guia **Fluxo** aparece com os nós Inicial e Final. Para obter uma visão geral desta tela e de seus componentes, consulte Guia Fluxo de tópico.

4. Crie uma mensagem inicial para recepcionar o usuário.

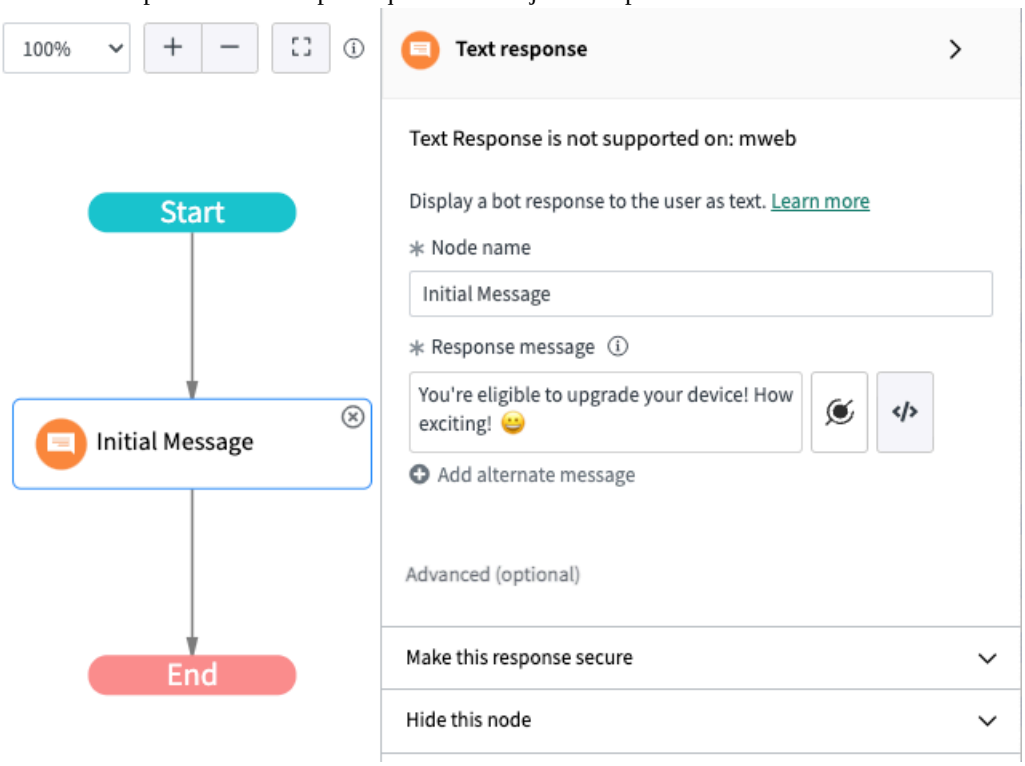
   a. Na área Componente, arraste um nó de resposta do bot de Texto para a tela.

   b. Selecione o nó para exibir a paleta de 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.

c. Insira um nome para o nó e a resposta que você deseja exibir para o usuário.



5. Pergunte ao usuário se ele deseja prosseguir com a atualização do ativo.

a. Na área Componentes, arraste um nó de entrada de opção Estática para a tela.

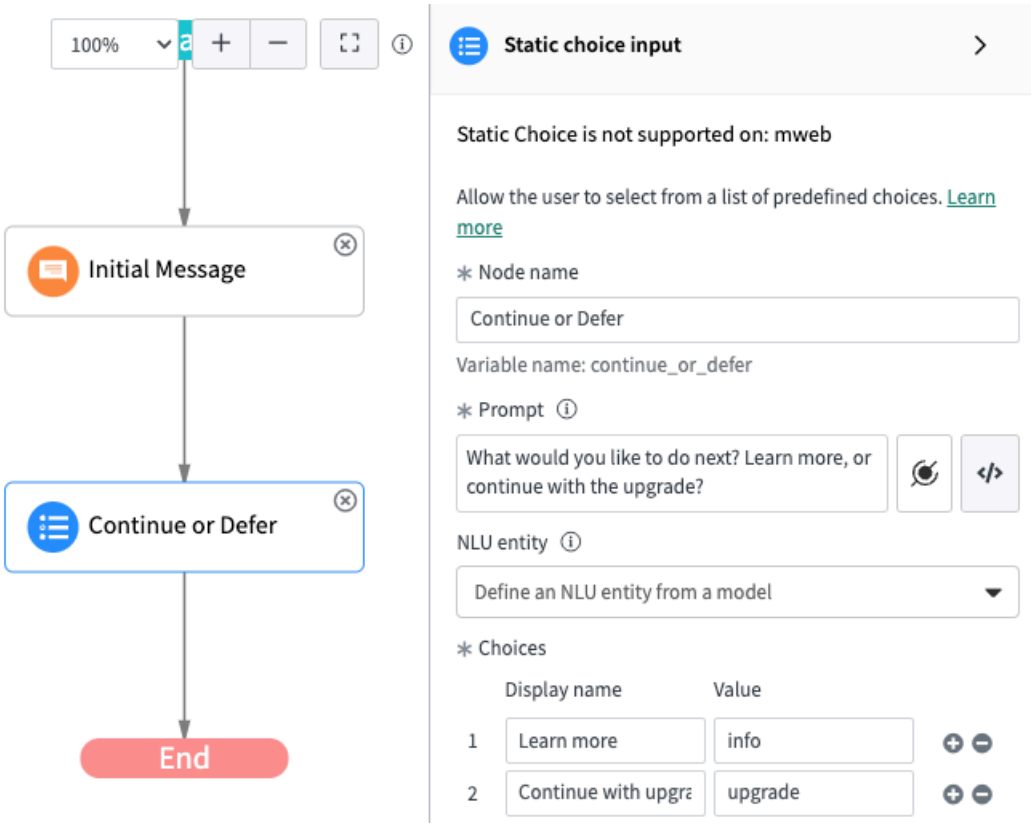
b. Na paleta de propriedades, insira as seguintes informações:

- Um nome exclusivo, como `Continuar ou Adiar`.
- Um prompt de texto, como `O que deseja fazer agora? Deseja obter mais informações ou continuar com o upgrade?`
- Na área de Opções, forneça um prompt de texto e um valor para cada opção, de modo que você possa fazer referência a ela mais tarde.

  Por exemplo, suas opções podem ser `Obtenha mais informações` e `Continuar com o upgrade`. Os valores devem fazer sentido como nomes de variáveis. Por exemplo, `informações` e `upgrade`.

Tradução automática

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



6. Adicione um utilitário de Decisão para lidar com a opção do usuário.

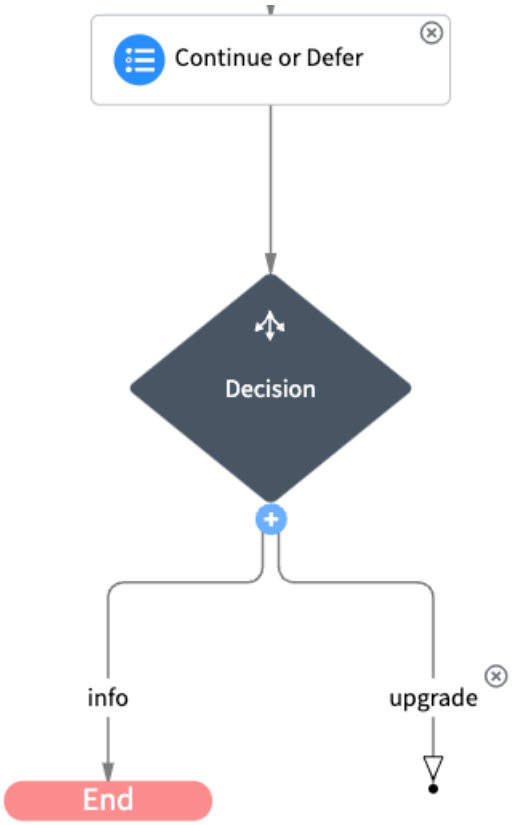
a. Na área Componentes, arraste um utilitário de Decisão para a tela.

b. Selecione o sinal de mais para adicionar uma segunda ramificação.

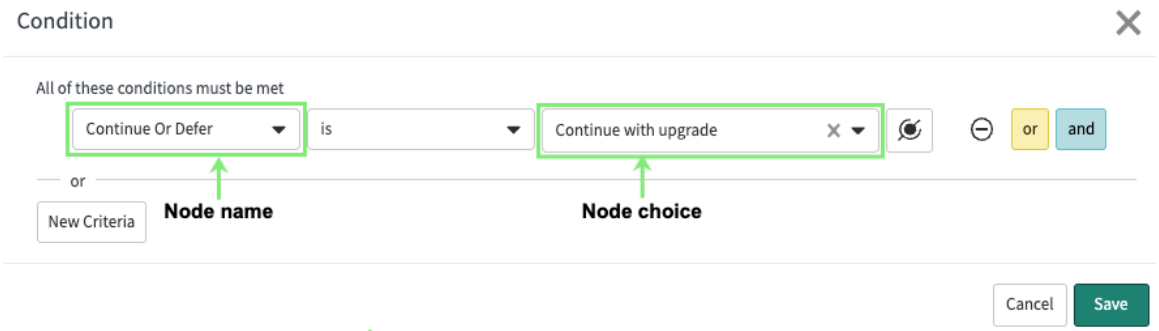
c. Dê a cada ramificação um nome que corresponda às escolhas (informações e upgrade)

Tradução automática

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



d. Selecione cada ramificação e use a área de Condição da Ramificação para indicar qual opção a ramificação deverá seguir.

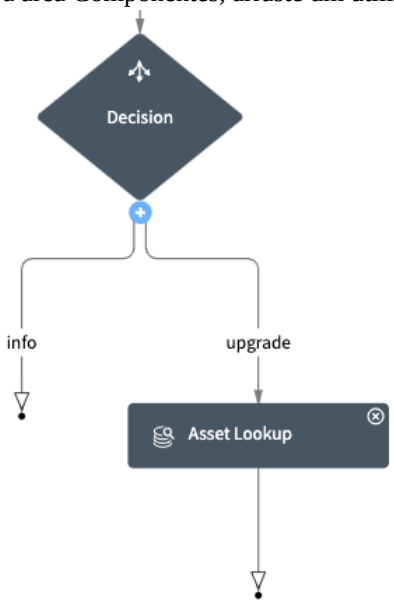


7. Para a ramificação de upgrade, adicione um nó do utilitário de Pesquisa para confirmar que o usuário ainda tem o ativo.

Tradução automática

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

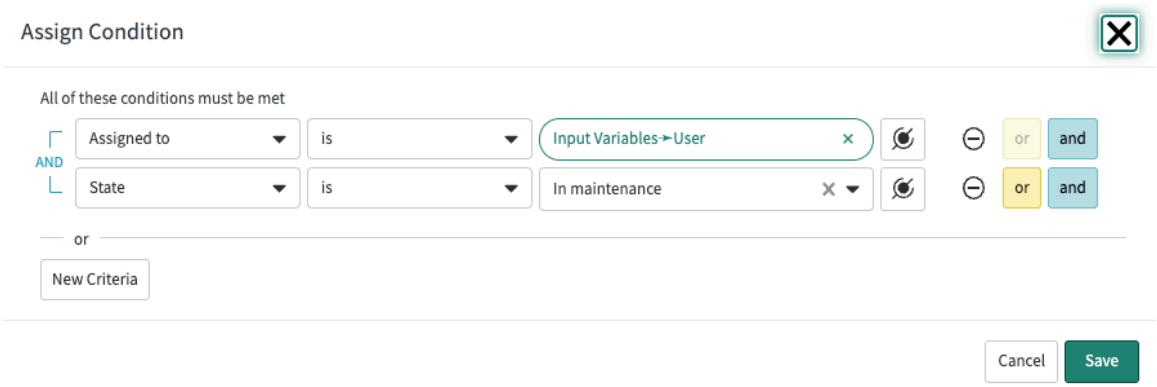
a. Na área Componentes, arraste um utilitário de Pesquisa para a tela.



b. Na paleta de propriedades, especifique as seguintes informações:

- Um nome único, como Pesquisa de Ativos.
- O nome da tabela: **Ativo [alm_asset]**
- No Construtor de condições, selecione **Atribuído para**e, em seguida, faça referência com pontos até **Variáveis de entrada > Usuário**. Selecione **e** para incluir **Estado > está > Em manutenção**.

  O estado do ativo será vinculado à notificação que você enviar ao usuário para esta atualização de ativo.



8. Pergunte ao usuário se ele ainda tem o ativo.

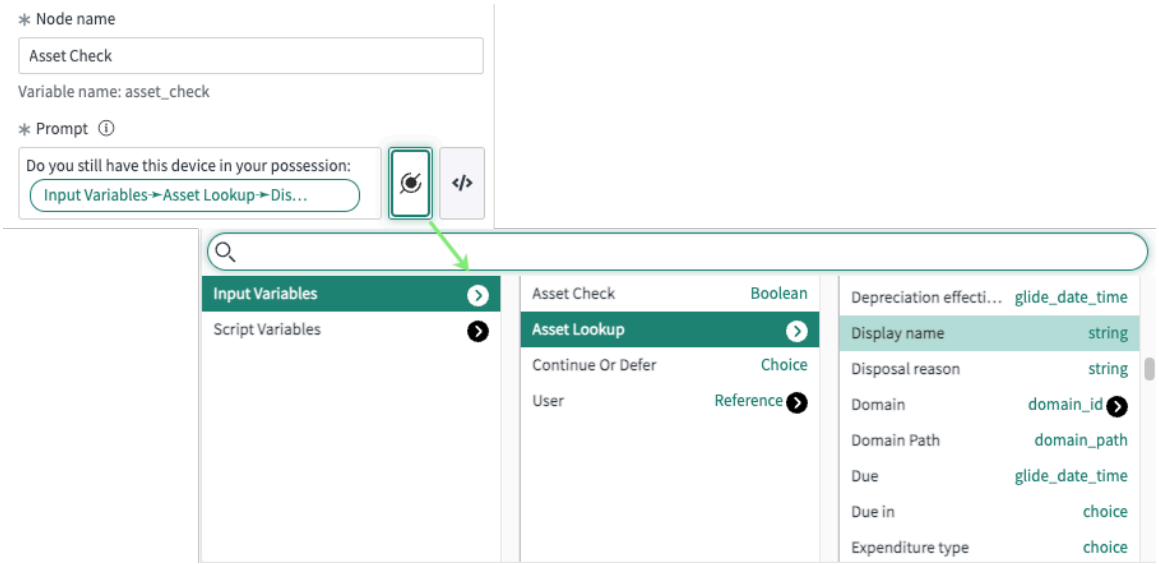
a. Na área de Componentes, arraste um nó de entrada Booliano para a tela.
O nó Booliano pergunta automaticamente se você deseja adicionar um utilitário de Decisão com dois caminhos. Selecione **Sim**. Um nó de Decisão aparece no fluxo com valores **true** e **false**. Ambos já estão mapeados para o nó Booliano.

b. Adicione um prompt de usuário.

Tradução automática

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

Use a referência com pontos para se referir ao ativo encontrado pelo nó de Pesquisa de Ativos.



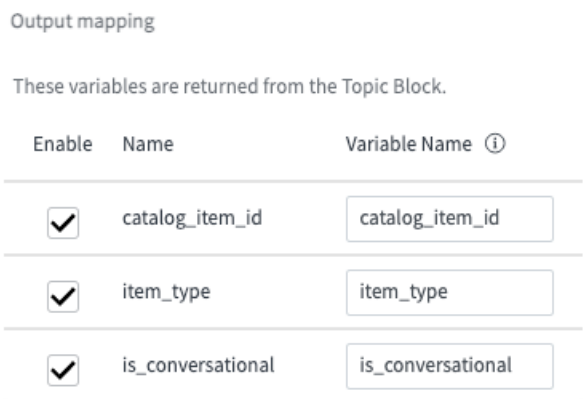
9. Se o usuário ainda estiver com o ativo (a resposta Booliana é **true**), queremos pesquisar no catálogo.

a. Na área Componentes, arraste a utilidade Bloco de Tópicos para a ramificação Verificação de Ativo **true** na tela.

b. Na paleta de propriedades, selecione **Pesquisar Item do Catálogo** para o bloco de Tópicos.

c. Em Mapeamento de entrada, use a referência com pontos para especificar o parâmetro **query_term** do nó de Pesquisa de Ativo (Variáveis de Entrada > Pesquisa de Ativo > Nome de Exibição).

A pesquisa de catálogo fornecerá essas variáveis de saída por padrão em Mapeamento de Saída.



10. Solicite o item atualizado.

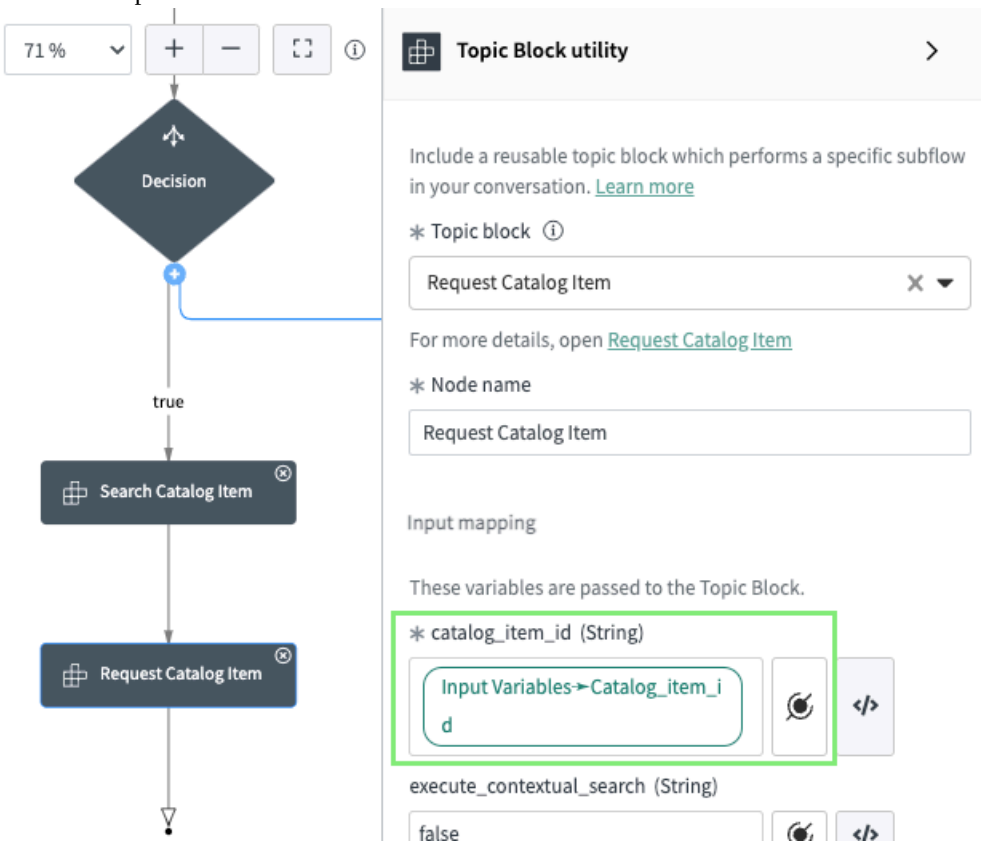
a. Na área Componentes, arraste o utilitário Bloco de Tópicos para a tela abaixo do bloco de tópicos Pesquisar Item do Catálogo.

b. Na paleta de propriedades, selecione **Solicitar Item do Catálogo** para o bloco de Tópicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 área Mapeamento de Entrada, use a referência com pontos para especificar o `catalog_item_id` que o bloco de tópicos anterior retornou.



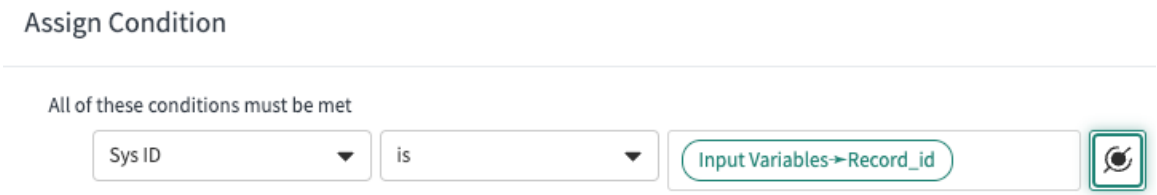
Este bloco de tópicos também retorna variáveis de saída. O usuário também poderá selecionar variáveis para o novo dispositivo. Você pode configurar essas variáveis no Catálogo de serviços .

11. Peça ao usuário para confirmar a escolha do dispositivo.

a. Na área Componentes, arraste o nó de respostas do bot de Cartão para a tela abaixo do bloco de tópicos Pesquisar Item do Catálogo.

b. Na paleta de propriedades, especifique as seguintes informações:

- Um nome único, como Registro de Solicitação de Dispositivo.
- Tipo de cartão: **Registro**
- Preencha esse cartão fazendo referência a: **Tabela**
- Nome da tabela: **Item Solicitado [sc_req_item]**
- No Construtor de condições, adicione o **ID do sistema em Variáveis de entrada>Record_id**.



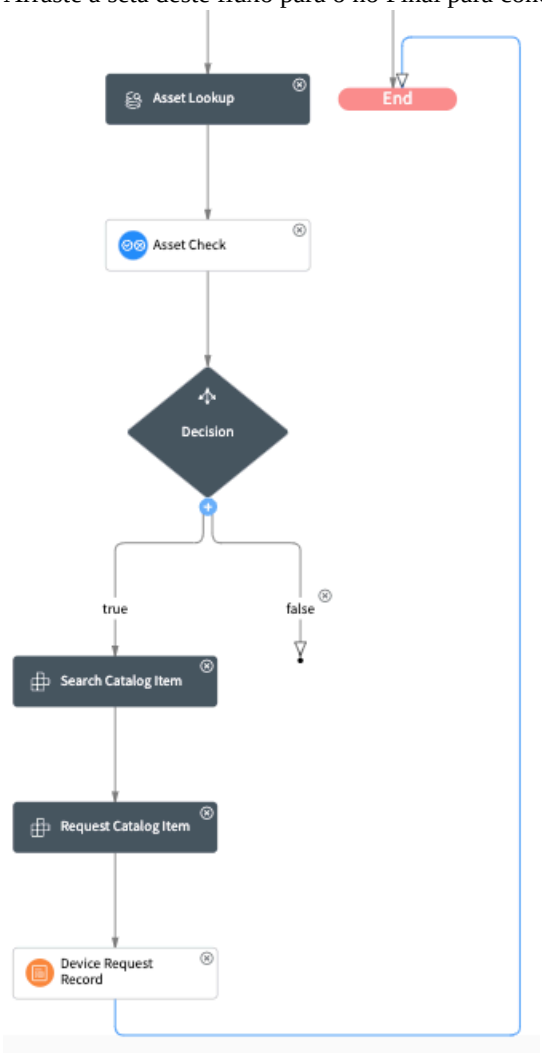
Tradução automática

© 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.

- Na área **campos**, selecione as colunas de registro a serem exibidas ao usuário no cartão.

  Por exemplo, especifique **Número**, **Descrição resumida**e **Entrega estimada**.

12. Arraste a seta deste fluxo para o nó Final para concluir esta parte do fluxo de trabalho.



13. Selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

Criar o fluxo de trabalho de Incidente em Aberto no tópico Atualização de Ativo

Tópicos relacionados

Como maximizar a reutilização de código com blocos de tópicos

Criar o fluxo de trabalho de Incidente em Aberto no tópico Atualização de Ativo

Cada ramificação de decisão apresenta fluxos de trabalho adicionais. Depois de criar nosso fluxo de trabalho de Atualização de ativo principal, precisamos garantir que o usuário possa obter ajuda se algo der errado. Neste exemplo, ajudaremos o usuário a criar um incidente.

Antes de Iniciar

Crie o tópico de Atualização de Ativo em Designer do Virtual Agent

Função necessária: virtual_agent_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

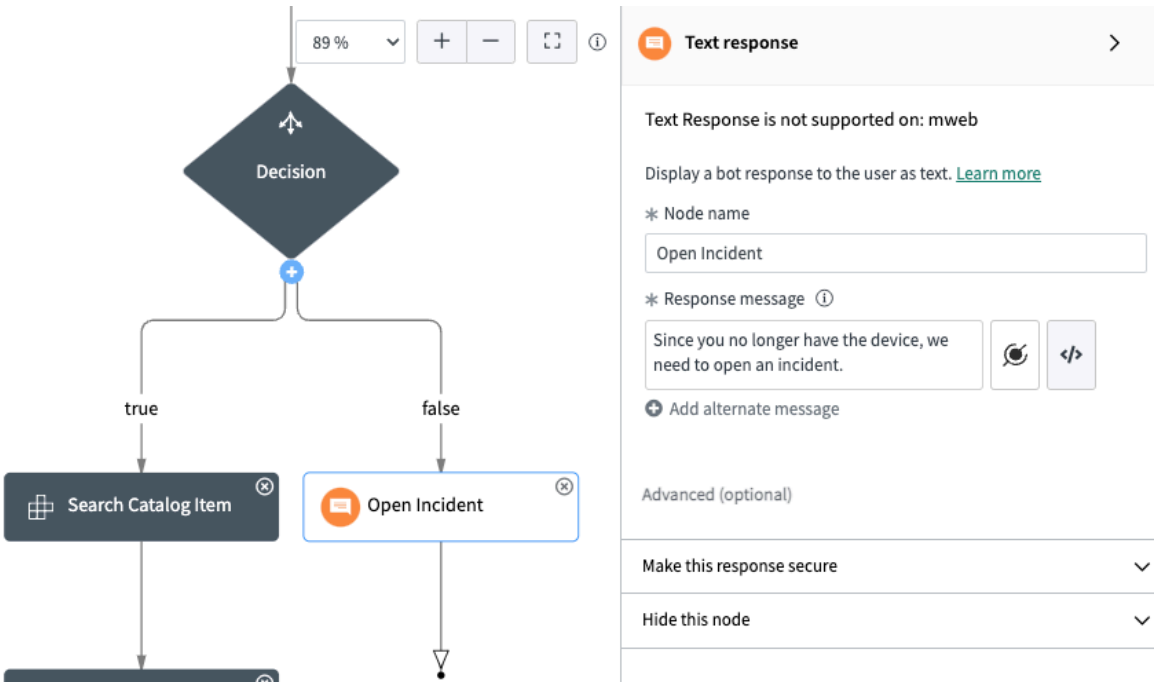
1. Abra o tópico Atualização de ativos em Designer do Virtual Agent.
2. Retorne à ramificação de decisão **falsa** após a pergunta booliana de verificação de ativo que você fez ao usuário.

   a. Na área Componentes, arraste um nó de resposta do bot de texto para a ramificação **falsa** na tela.

   b. Selecione o nó para exibir a paleta de propriedades.

   c. Insira um nome para o nó e a resposta que você deseja exibir para o usuário.

   Por exemplo, nomeie o nó como Incidente Aberto. Em **Mensagem de resposta**, digite Como você não tem mais o dispositivo, precisamos abrir um incidente.



3. Adicione um utilitário de Bloco de Tópico ao nó para criar o incidente.

   a. Na área Componentes, arraste um nó do utilitário Bloco de Tópicos para a tela.

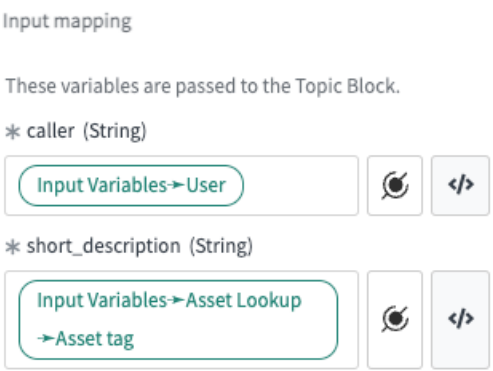
   b. Na paleta de propriedades, selecione **Criar incidente** para o bloco de tópicos.

   c. Em Mapeamento de entrada, use a referência com pontos para especificar os parâmetros do **solicitante** e **short_description**

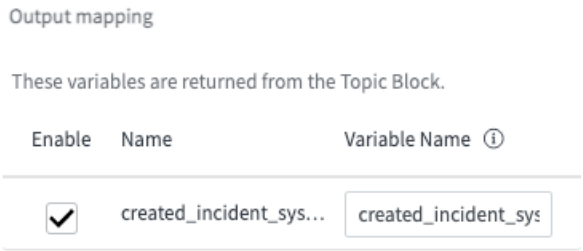
   - Para o solicitante, especifique Variáveis de entrada > Usuário.
   - Para a descrição resumida, especifique Variáveis de entrada > Pesquisa de ativo > Etiqueta do ativo.

Tradução automática

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



d. Em Mapeamento de saída, certifique-se de habilitar a variável created_incident_sys_id.



4. Arraste a seta deste fluxo para o nó Final para concluir esta parte do fluxo de trabalho.
5. Selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

Crie o fluxo de trabalho Mais Informações no tópico Atualização de ativos

Crie o fluxo de trabalho Mais Informações no tópico Atualização de ativos

Em nosso exemplo, devemos fornecer o fluxo de trabalho para a ramificação de Decisão "mais informações". Se o usuário quiser saber mais antes de atualizar, podemos direcioná-lo para um artigo específico da base de conhecimento que explica como funciona a política da sua organização.

Antes de Iniciar

- Crie o tópico de Atualização de Ativo em Designer do Virtual Agent
- Criar o fluxo de trabalho de Incidente em Aberto no tópico Atualização de Ativo

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Abra o tópico Atualização de ativos em Designer do Virtual Agent.
2. Retorne à ramificação de decisão de **informações** após o nó de opção estática Continuar ou Adiar em que você perguntou ao usuário pela primeira vez se ele queria continuar ou obter mais informações.

   a. Na área Componentes, arraste um nó do utilitário Bloco de Tópicos para a tela.

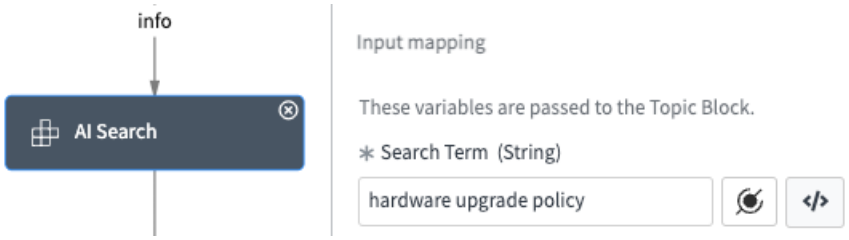
   b. Na paleta de propriedades, selecione **Pesquisa com IA** para o bloco de tópicos.

   c. Em mapeamento de entrada, especifique o termo de pesquisa.

Tradução automática

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

Por exemplo, insira a política de upgrade de hardware.

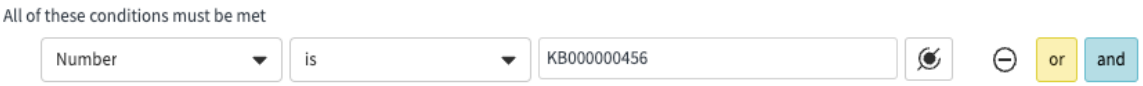


3. Mostrar os resultados da pesquisa ao usuário.

a. Na área Componentes, arraste um nó de resposta do bot de cartão para a tela.

b. Na paleta de propriedades, especifique as seguintes informações:

- Um nome exclusivo, como Fazer upgrade de artigos da base de conhecimento.
- Tipo de cartão: **registro**
- Preencha esse cartão fazendo referência a: **Tabela**
- Nome da tabela: **artigo de conhecimento [sn_km_mr_st_kb_knowledge]**
- No construtor de condições, restrinja os resultados a números internos específicos da base de conhecimento que descrevem a política, como **o número é KB000000456**.



- Na área de **campos**, selecione **Conteúdo** para um único artigo da base de conhecimento ou **Descrição resumida** se vários registros forem retornados.

4. Depois que o usuário tiver lido o artigo da base de conhecimento, dê a ele a opção de continuar com o upgrade.

a. Na área Componentes, arraste um nó de entrada de opção estática para a tela.

b. Na paleta de propriedades, insira as seguintes informações:

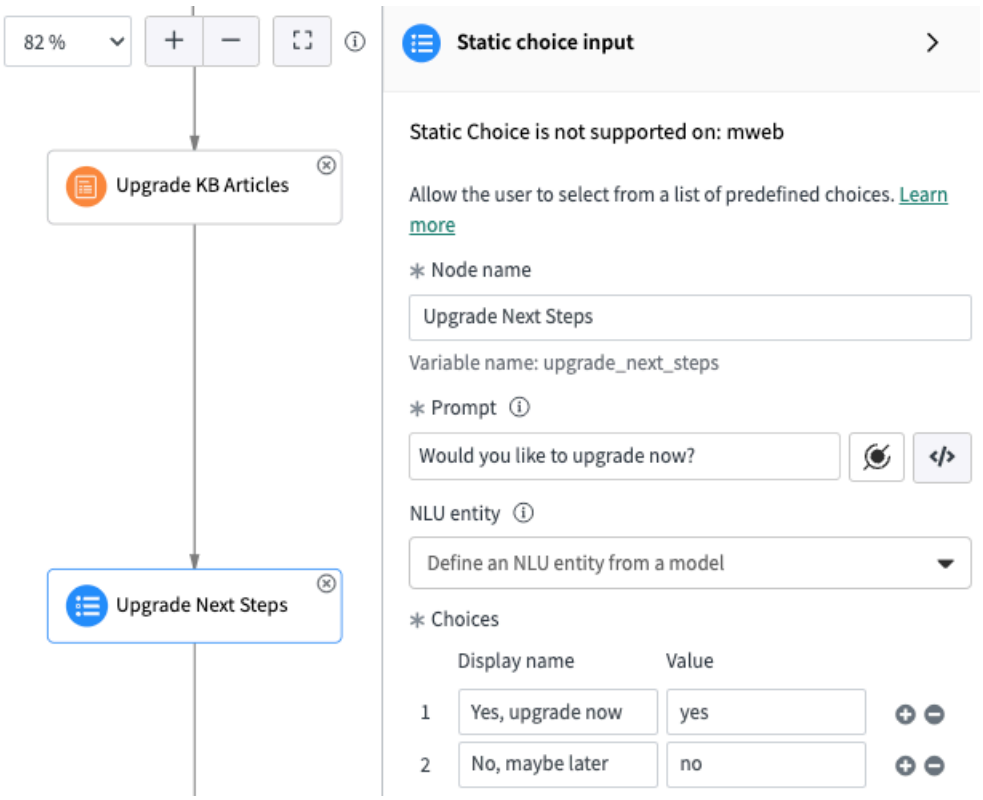
- Um nome exclusivo, como Próximas etapas do upgrade.
- Um prompt de texto, como Deseja fazer upgrade agora?

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.

- Na área de Opções, forneça um prompt de texto e um valor para cada opção, de modo que você possa fazer referência a ela mais tarde.

  Por exemplo, suas opções podem ser Sim, fazer upgrade agora e Não, talvez mais tarde. Os valores devem fazer sentido como nomes de variáveis. Por exemplo, sim e não.



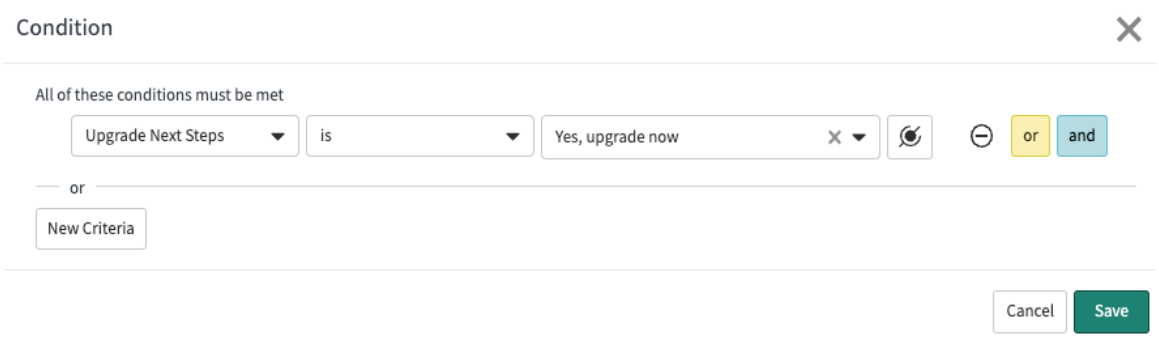
5. Adicione um utilitário de decisão para lidar com a opção do usuário.

a. Na área Componentes, arraste um utilitário de Decisão para a tela.

b. Selecione o sinal de mais para adicionar uma segunda ramificação.

c. Dê a cada ramificação um nome que corresponda às decisões de nó de opção estática (sim e não).

d. Selecione cada ramificação e use a área de Condição da ramificação para indicar qual opção a ramificação deverá seguir.

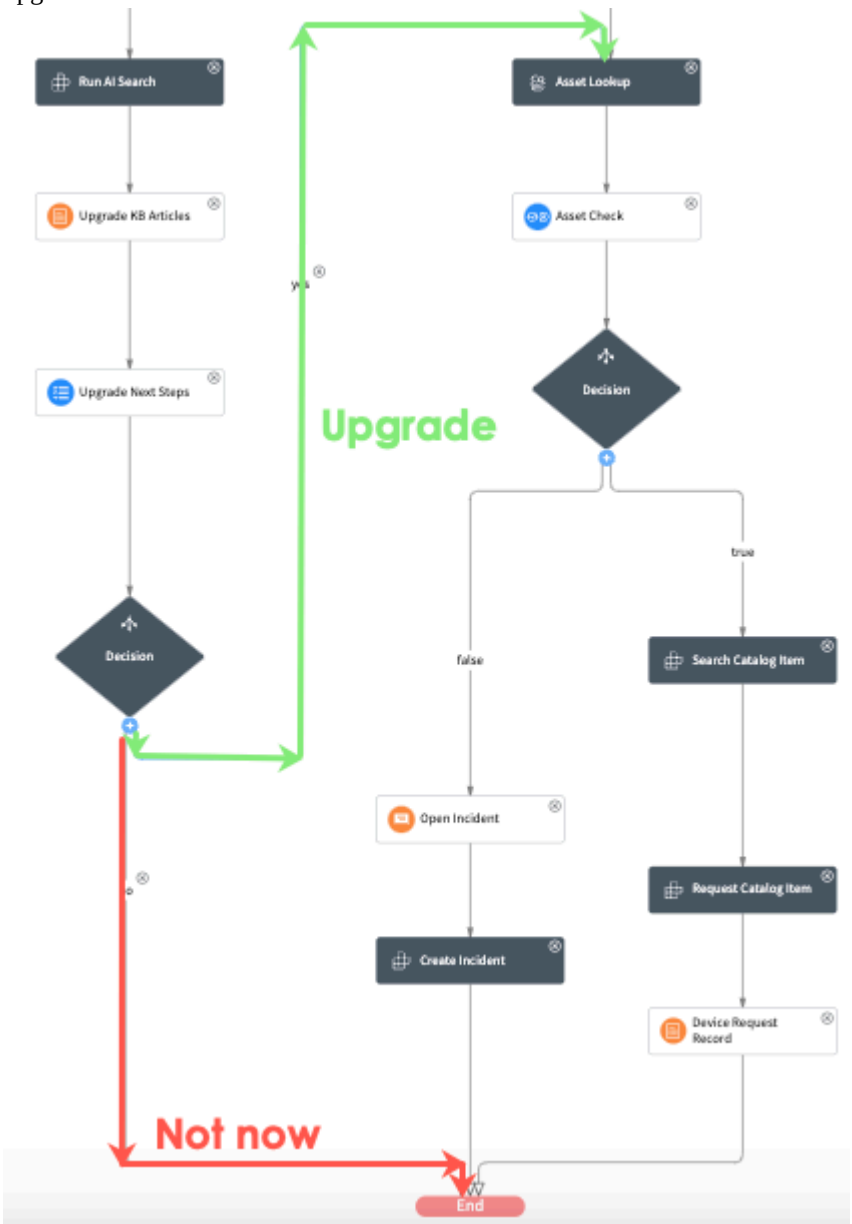


e. Arraste a seta de fluxo não para o nó Fim para concluir esta parte do fluxo de trabalho.

Tradução automática

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

f. Arraste a seta de fluxo sim para o nó Pesquisa de ativos a fim de levar o usuário ao fluxo de trabalho de upgrade.



6. Selecione **Salvar**.

Resultado

Seu tópico está pronto para ser testado. Teste o tópico passando por todos os fluxos de trabalho possíveis da conversa e faça os ajustes necessários.

Para obter mais informações sobre como testar tópicos, consulte Como testar tópicos de NLU/Palavra-chave. Se você estiver usando a descoberta do NLU, adicione enunciados à intenção e treine e teste seu modelo de NLU.

Ao terminar, publique o tópico.

O que Fazer Depois

Criar a notificação para o tópico de atualização de ativo

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Melhorar a experiência do usuário com o Pesquisa com IA

Criar a notificação para o tópico de atualização de ativo

Crie uma notificação acionável para ativar o gatilho do tópico de exemplo de Atualização de ativo Virtual Agent que você acabou de criar. O usuário receberá automaticamente a notificação quando for a hora de solicitar um novo ativo de hardware.

Antes de Iniciar

Publique o tópico Atualização de ativo. Mude o escopo da aplicação em sua instância para a mesma aplicação que você usou para criar seu tópico de Atualização de ativo. Preferencialmente, a notificação deve estar no mesmo escopo da aplicação que o tópico Virtual Agent.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As conversas ServiceNow AI Platform e ITSM Virtual Agent vêm com notificações acionáveis pré-criadas e você também pode criar as suas próprias. Para obter mais informações, consulte Notificações .

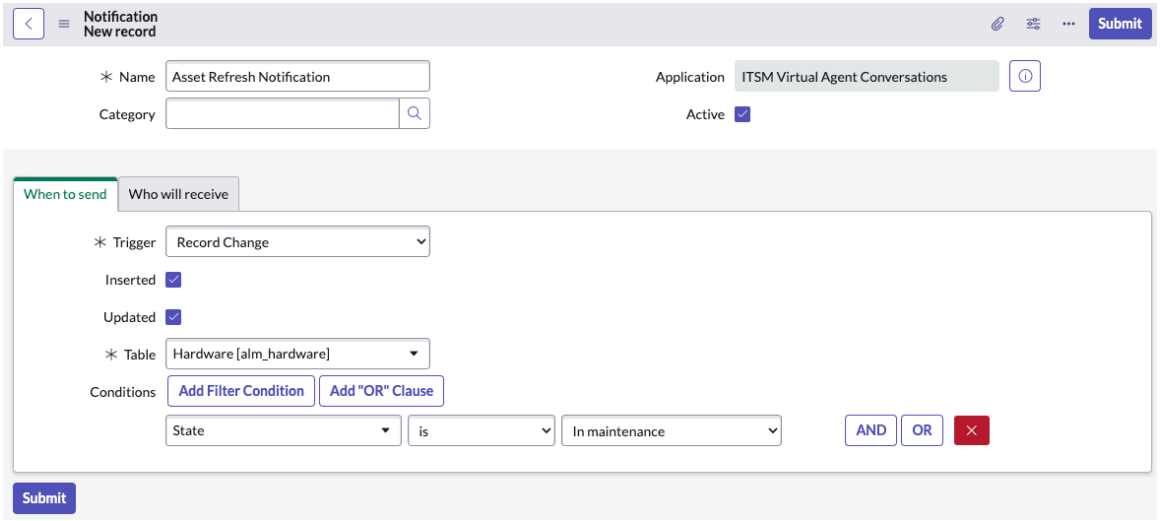
Dica: Na página Notificações, você pode exibir somente as notificações acionáveis que vêm com o ITSM Virtual Agent Conversas filtrando a lista no **aplicação Conversas do ITSM Virtual Agent**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo **Nome**, forneça um nome exclusivo, como Notificação de atualização de ativo.
4. Na guia **Quando enviar**, especifique o gatilho que enviará a notificação.
   a. Para o gatilho, especifique **mudança de registro**.
   b. Para a tabela, especifique **Hardware [alm_hardware]**.
   c. Em Condições, especifique **Estado > é > Em manutenção**.
   Quando os ativos na tabela de hardware estão disponíveis para atualização, eles são movidos para o estado `In maintenance` nesta instância de exemplo. Você pode especificar condições de filtro com base nas regras de negócios da sua instância.

Tradução automática

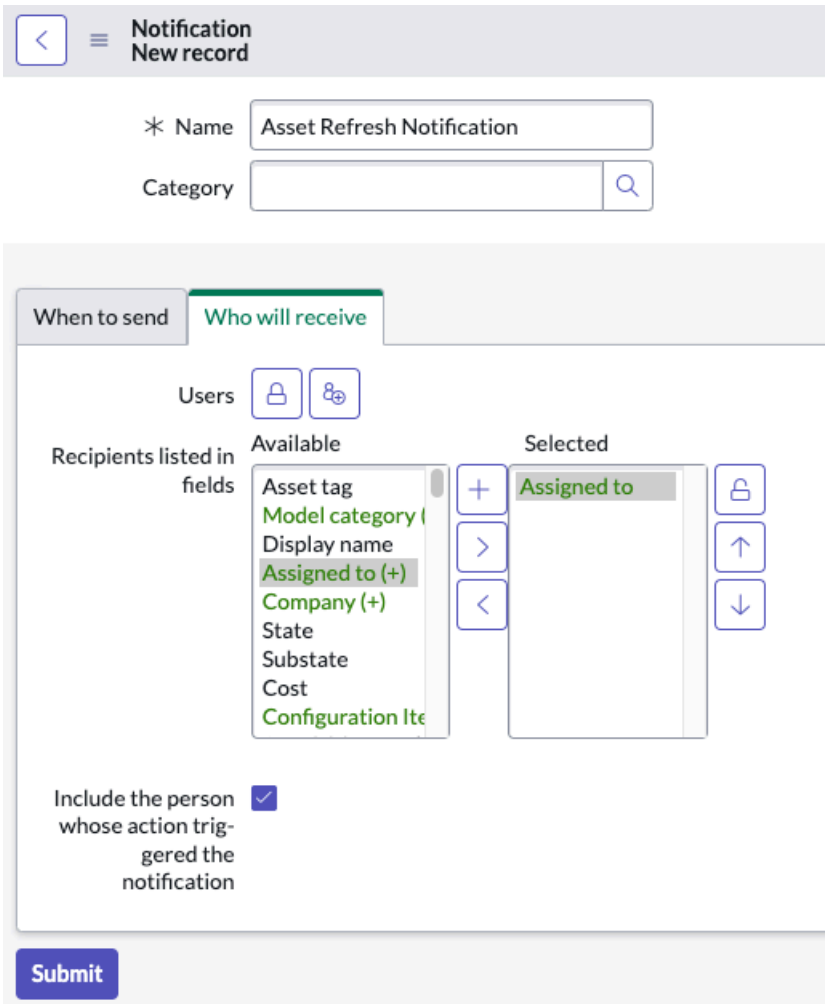
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



5. Selecione a guia **Quem receberá** para configurar o destinatário da notificação.

   a. Selecione o ícone de cadeado ao lado de **Destinatários listados nos campos**.

   b. Na lista **Disponível**, selecione **Atribuído a**e selecione o ícone de seta para a direita para movê-lo para a coluna **Selecionado**.



6. 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

Associar conteúdo à notificação de atualização de ativo

Tópicos relacionados

Notificações acionáveis pré-criadas do ITSM Virtual Agent

Associar conteúdo à notificação de atualização de ativo

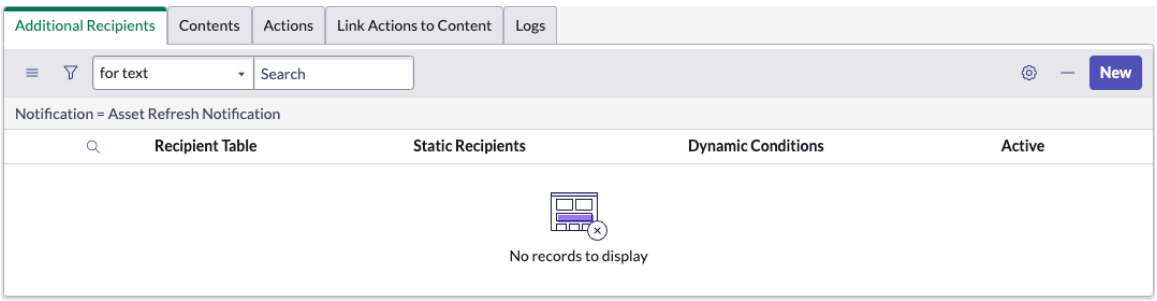
Depois de criar a notificação acionável para o tópico Atualização de ativo, volte para a notificação e adicione conteúdo. Isso estabelece um link da notificação com o tópico Virtual Agent que você criou.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações**.
2. Selecione a Notificação de atualização de ativo para abrir o registro.
   Novos campos de conteúdo estão disponíveis no registro.



3. Selecione a guia **Conteúdo** e crie o conteúdo para a notificação.
   a. Novo provedor de **conteúdo**.
   b. Quando solicitado a informar o tipo de conteúdo da notificação, selecione **Conteúdo do Virtual Agent - Bate-papo**.
   c. No formulário, preencha os campos.

Conteúdo da notificação - formulário do Virtual Agent

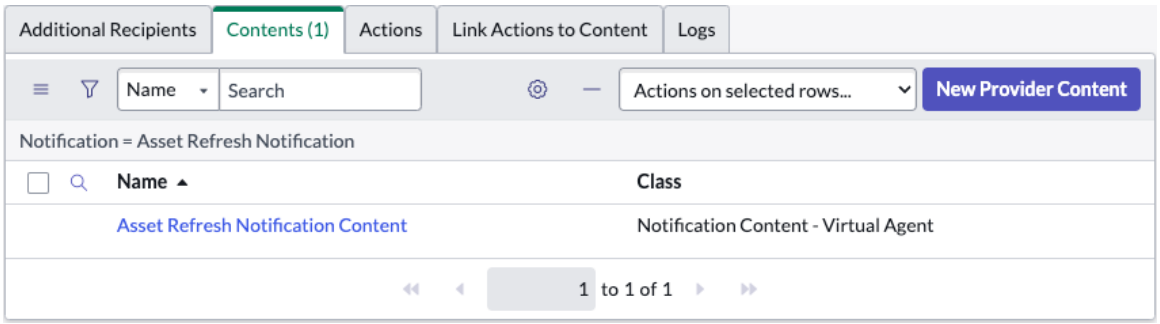
Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para o conteúdo. Por exemplo, insira Conteúdo de notificação de atualização de ativo.
Notificação	Por padrão, **Notificação de atualização de ativo**.
Guia Formatar	
Tipo	Selecione **Simples**.
Tabela	Especificar **Hardware [alm_hardware]**.
Guia Mensagem	
Avançado	Deixe esta opção 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.

Campo	Descrição
Título da mensagem	Um título adequado para a notificação, como Faça upgrade do seu dispositivo.
Mensagem	O conteúdo da sua mensagem informando ao usuário que é hora de fazer upgrade. Você pode personalizar a mensagem usando variáveis no registro para dar um toque mais pessoal.
Guia Canais	
Canais de entrega	Selecione **mweb**, que é o canal padrão para Virtual Agent. Você também pode configurar outros canais para executar Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Como integrar Virtual Agent a outros canais.

d. Selecione **Enviar**.



4. No registro Notificação de atualização de ativo, selecione a guia **Ações** e crie a ação.

a. Selecione **Ação de novo provedor**.

b. Quando solicitado a informar o tipo de conteúdo da notificação, selecione **Virtual Agent**.

c. No formulário, preencha os campos.

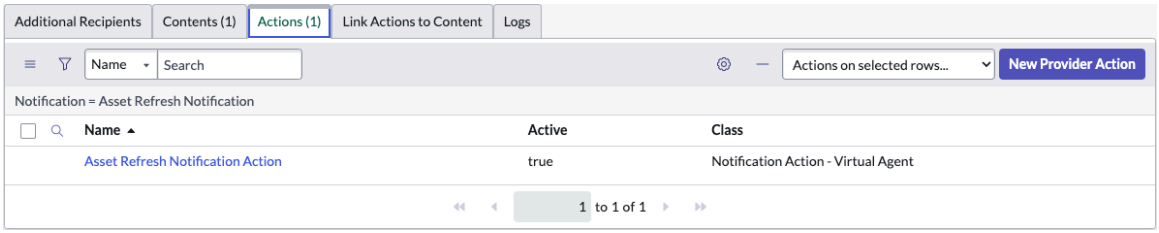
Ação da notificação - formulário Virtual Agent

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para esta ação. Por exemplo, insira Ação de notificação de atualização do ativo.
Notificação	Por padrão, **Notificação de atualização de ativo**.
Ativo	Confirme se a opção está selecionada.
Tópico	O nome do tópico Atualização de ativo publicado Virtual Agent que você criou nas etapas anteriores.

d. 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.



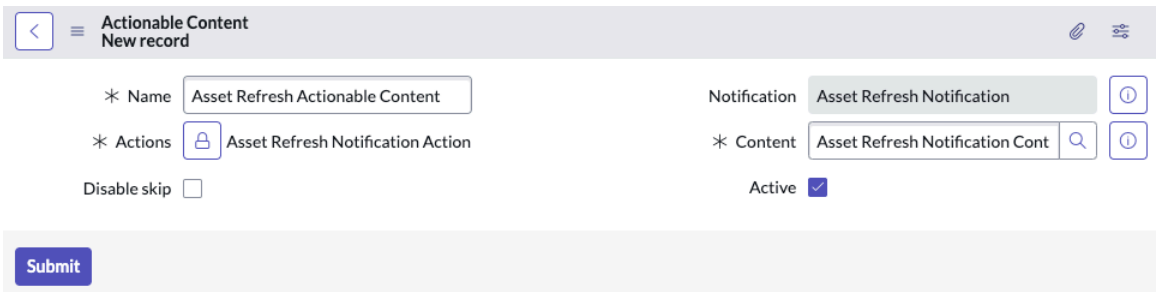
5. No registro Notificação de atualização de ativo, selecione a guia **Link de ações ao conteúdo** para associar as ações ao conteúdo.

   a. Selecione **Novo**.

   b. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conteúdos acionáveis

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para o conteúdo prático. Por exemplo, insira Conteúdo prático de atualização de ativo.
Notificação	Por padrão, **Notificação de atualização de ativo**.
Ações	Selecione o ícone de cadeado e digite no campo de pesquisa ou selecione o ícone de pesquisa para localizar a ação que você criou no **Ações** na etapa anterior.
Conteúdo	O nome do registro de conteúdo do provedor de Atualização de ativo que você criou na guia **Conteúdo** em uma etapa anterior.
Desabilitar a opção de pular	Deixe esta opção desmarcada.
Ativo	Deixe esta opção marcada.



   c. Selecione **Enviar**.

Conversas do agente em Virtual Agent

Quando você faz uma pergunta ao virtual agent, ele entende a consulta. Ele pode justificar, planejar e executar agentes de IA, tópicos de agente virtual, ações de conversa e subfluxos, catálogos, artigos da base de conhecimento, habilidades personalizadas e qualquer outro Now Assist em Virtual Agent habilidades compatíveis para ajudá-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.

- Se, para o assistente fornecido, agentes específicos estiverem disponíveis para executar tarefas ou subtarefas do usuário, eles serão usados.
- Se um agente específico não estiver disponível para a tarefa ou subtarefa, o sistema usará automaticamente o Agente de pesquisa para descobrir respostas ou habilidades apropriadas no sistema (novamente com base no escopo do assistente).
- Se a execução de habilidade for necessária, o sistema executará automaticamente as habilidades descobertas.
- O sistema pode planejar e orquestrar a execução entre vários agentes, habilidades e QnA para realizar tarefas complexas.

Habilite agentes de IA no Virtual Agent

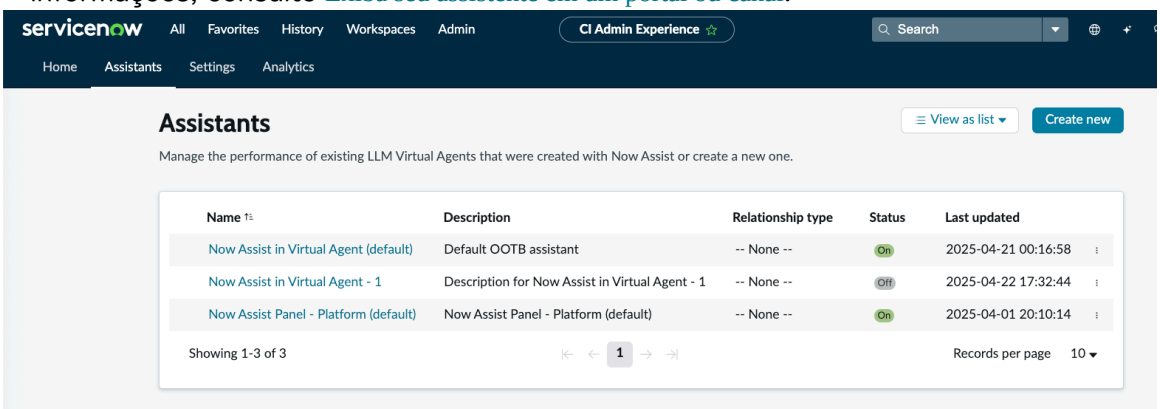
Função necessária: admin ou virtual_agent_admin

Para habilitar agentes de IA no Virtual Agent:

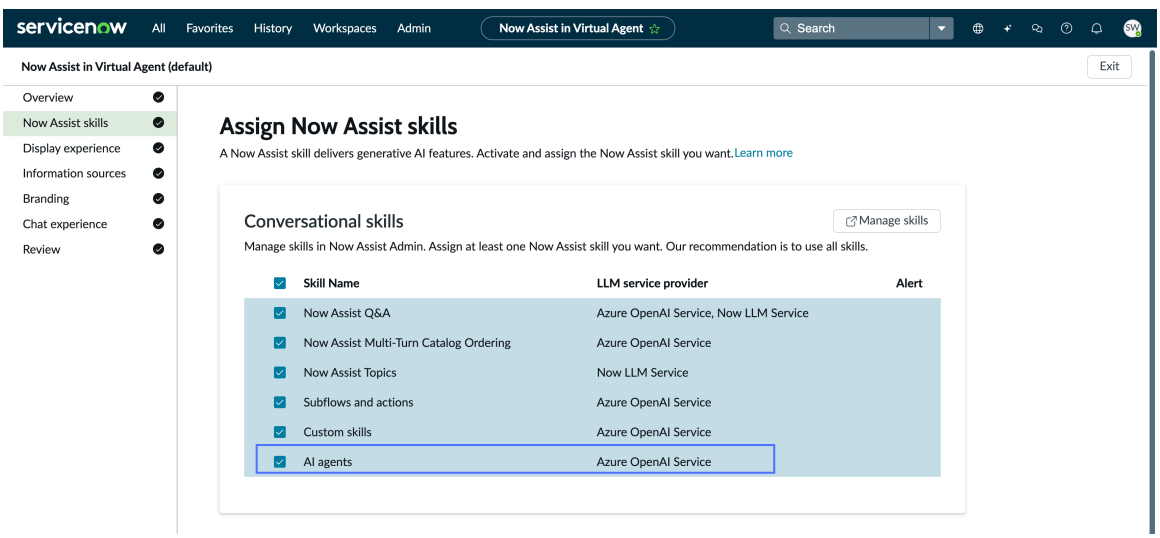
1. Crie e configure vários assistentes com escopo específico e mapeie os assistentes para um ou mais portais.

   A configuração consiste no seguinte:

   - Criando um assistente em Virtual Agent ou usando o padrão. Para criar um assistente, consulte Crie um assistente
   - Atribuir assistentes específicos a um portal ou portais específicos. Para obter mais informações, consulte Exiba seu assistente em um portal ou canal.



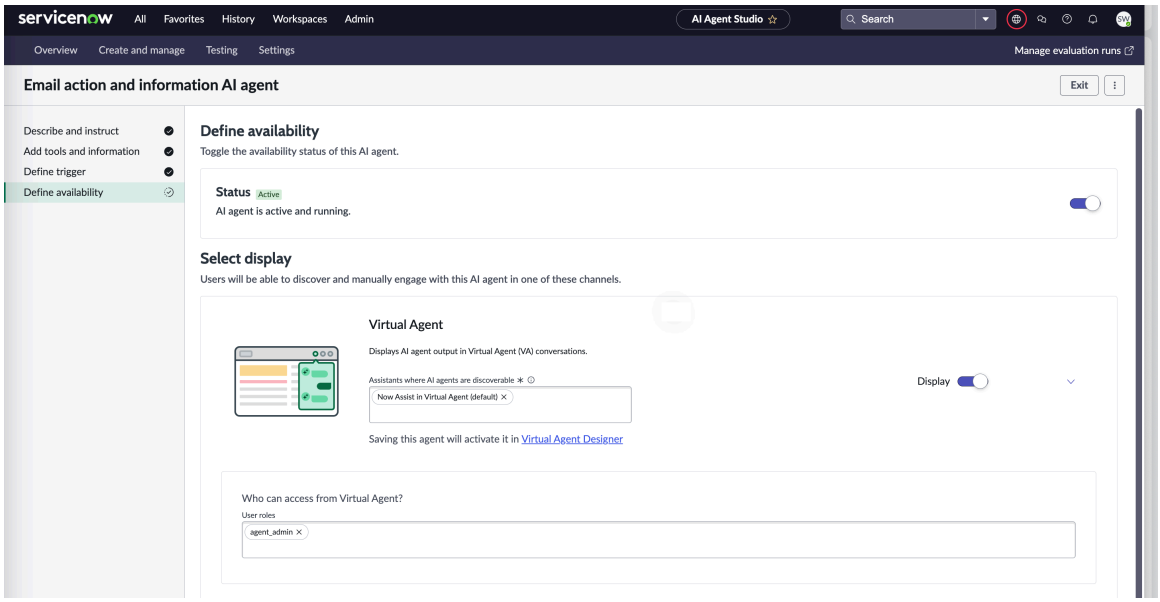
2. Certifique-se de que **Agentes de IA** a habilidade é adicionada ao assistente.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Mapeie ou publique um agente para um ou mais assistentes em Estúdio de agentes de IA para disponibilizar o agente em um assistente específico. Para obter mais informações, consulte Crie um agente de IA .



Somente os agentes de IA configurados são considerados para o assistente atual e os disponibiliza dinamicamente para o orquestrador para planejamento.

Exemplos de comportamento do agente de IA para enunciados do usuário

Os exemplos considerarão os seguintes recursos de exemplo disponíveis no sistema:

Agentes	Habilidades/tópicos	Artigos da base de conhecimento
Agente de status do tíquete de TI Agente de e-mail Agente de agendamento de reuniões	Pedir café Peça comida Laptop do pedido Solicitar acessórios	Spam Política do ESPP

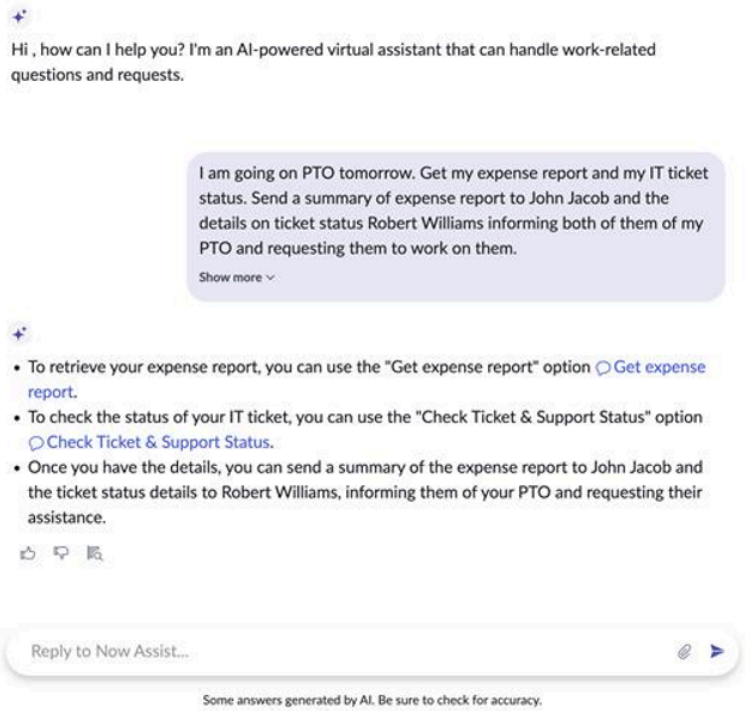
Enunciado complexo com uma combinação de habilidades, agentes e QnA 3

Enunciado: Amanhã vou fazer o descanso remunerado. Obter meu relatório de despesas e meu status de tíquete de TI. Envie um resumo do relatório de despesas para John Jacob e os detalhes sobre o status do tíquete para Robert Williams, informando-os sobre o meu descanso de trabalho e solicitando que eles trabalhem neles.

Tradução automática

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

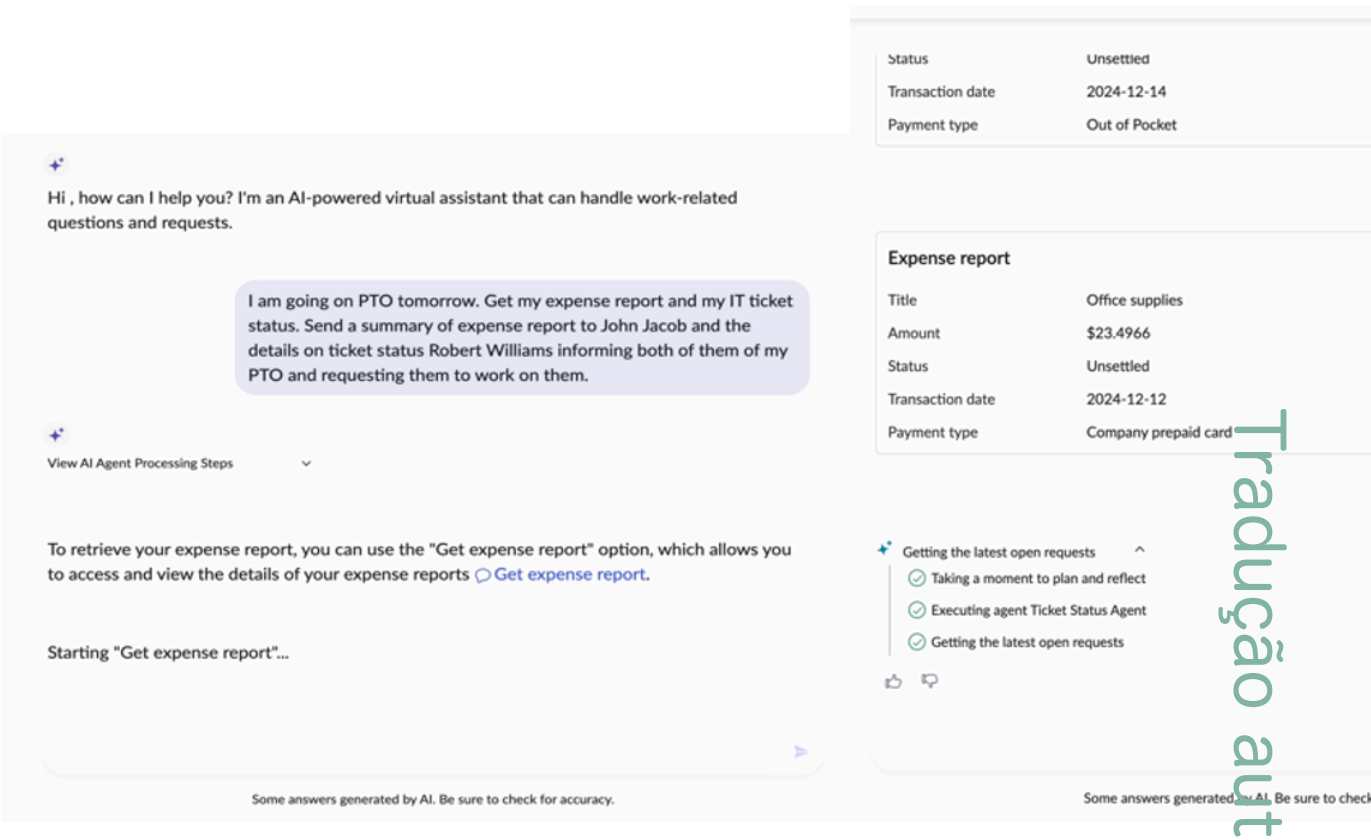
- Resposta não agencial: Produz uma única resposta. Lista todas as habilidades correspondentes disponíveis. Nenhuma execução automática ocorrerá, pois correspondeu a várias habilidades.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do agente: Divide-a em várias tarefas, motivos e planos distintos, entende as dependências e executa uma após a outra, concluindo toda a solicitação do usuário usando a saída de ações anteriores como contexto, conforme necessário.



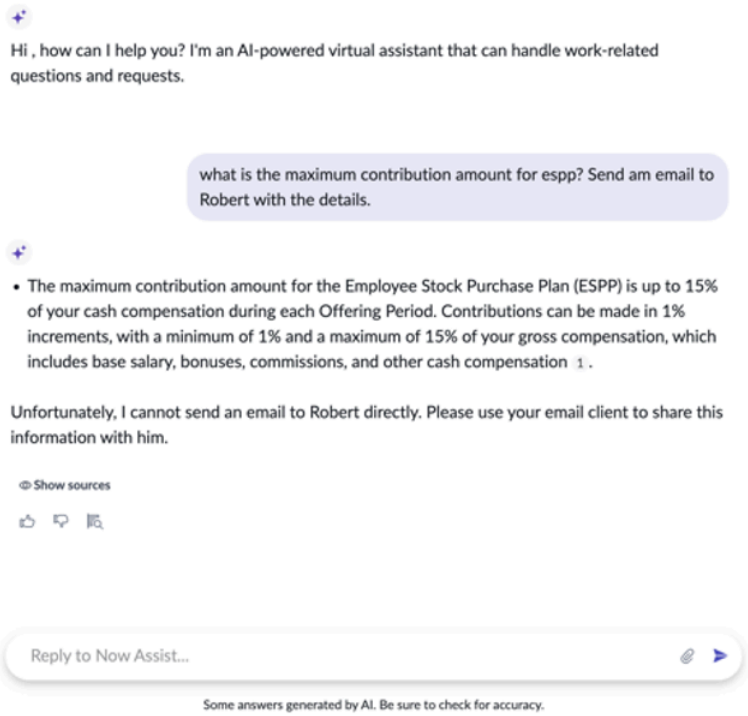
Cenário 4: Enunciado complexo com uma combinação de QnA (KB) e agente

Enunciado: Qual é o valor máximo de contribuição para o espp? Envie um e-mail para Robert com os detalhes.

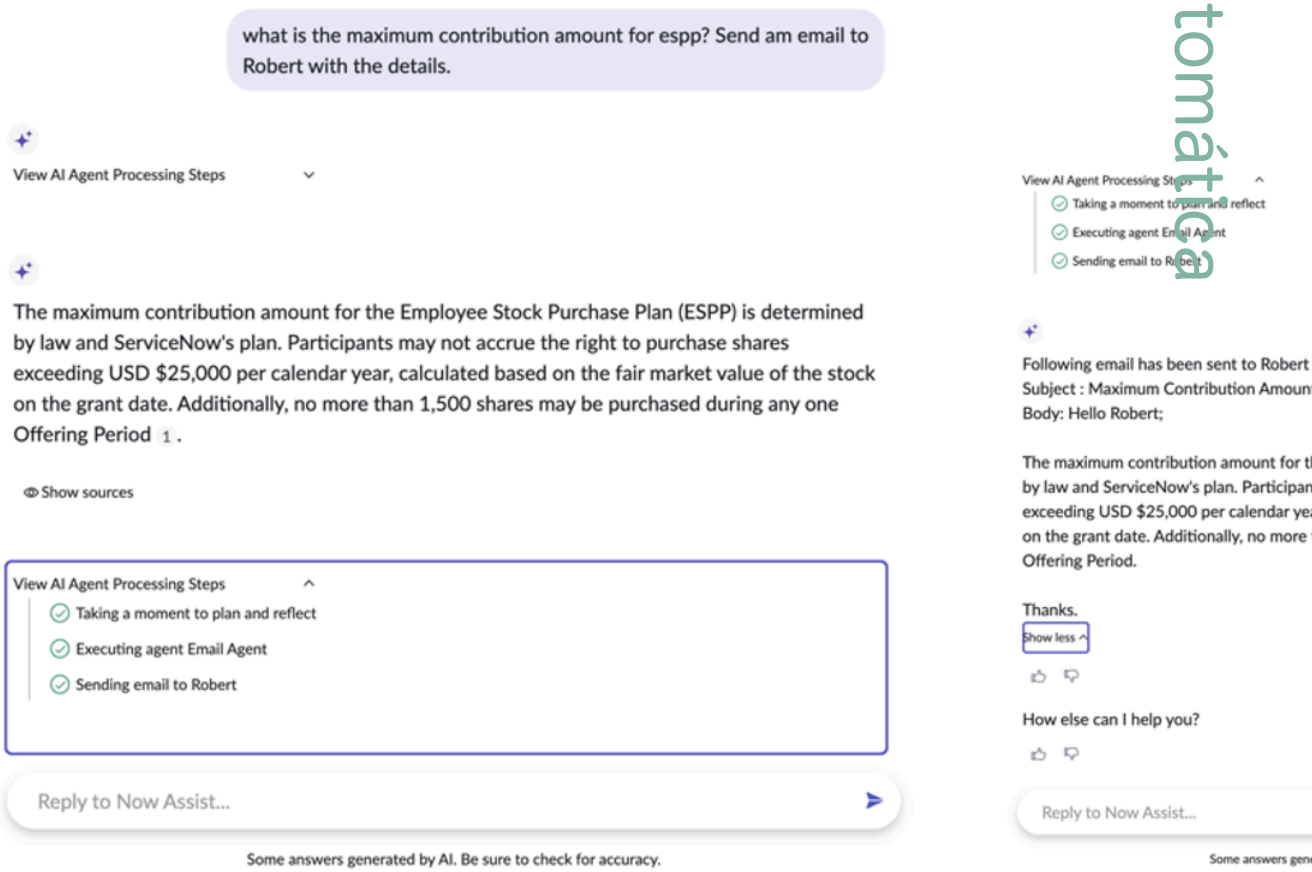
Tradução automática

© 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.

- Resposta não agencial: Produz uma única resposta e não conclui ou sugere a segunda ação, já que não há habilidade correspondente.



- Resposta do agente: Entende as duas intenções separadas e as executa em sequência ao usar a saída da primeira intenção para atender à segunda intenção.



Tradução automática

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

Interrompendo e reiniciando conversas do agente

Se você quiser interromper uma conversa do agente no meio da consulta, passe o mouse sobre o ícone de envio enquanto o agente está pesquisando uma consulta. O ícone se torna um ícone de fluxo de interrupção . Selecione o ícone e a conversa será interrompida. Uma mensagem é exibida: A conversa atual foi interrompida, mas você pode começar novamente . Insira uma nova consulta para reiniciar a conversa do agente.

Descoberta de tópico do LLM no Virtual Agent

Os modelos de linguagem grandes (LLMs) permitem que o Virtual Agent processe declarações do usuário em linguagem simples. Conversas que usam LLMs podem ter desempenhos melhores do que as conversas que usam Compreensão da linguagem natural (NLU), com uma configuração mais fácil.

Como os LLMs funcionam no Virtual Agent

Assista a este vídeo para saber mais sobre tópicos de LLM em Designer do Virtual Agent.

https://player.vimeo.com/video/1011425825?h=9a3dc725e1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Ao criar um tópico em Designer do Virtual Agent, você pode selecionar LLM como o tipo de modelo para o tópico sempre que o painel Now Assist no Virtual Agent estiver ativado. O Virtual Agent usa IA generativa de LLM para descobrir tópicos que correspondem à intenção do usuário.

Ao contrário dos tópicos NLU, os LLMs não exigem que modelos, intenções ou palavras-chave sejam vinculados ao tópico. Os LLMs podem descobrir tópicos e executar tarefas relacionadas ao idioma, como geração de texto para a criação de resumos de casos e anotações de resolução, sem precisar de meses de treinamento nos modelos NLU. De modo geral, é possível criar, configurar e implantar tópicos do LLM mais rapidamente do que trabalhando com NLU.

Com os LLMs, o Virtual Agent pode fazer o seguinte:

- Executar a descoberta de tópicos sem precisar de uma intenção declarada única em um determinado tópico.
- Encontrar intenções sem palavras-chave de backup, como na modelagem de NLU.
- Extrair valores de entidade sem mapeamento anterior, como na modelagem NLU.
- Lidar com várias mudanças de tópico da conversa em uma única sessão.

Para obter mais informações sobre LLMs, consulte Modelos de idioma grandes no ServiceNow AI Platform® .

Descoberta de tópicos

Com a descoberta de tópicos do LLM, autores de tópicos não precisam mais criar e manter modelos e intenções de NLU complexos com palavras-chave de backup. O LLM faz todo o trabalho pesado para você. O único requisito é uma descrição de tópico em linguagem simples e robusta na guia **Propriedades** em Designer do Virtual Agent. O LLM usa essa descrição para encontrar a melhor correspondência de tópico para o enunciado do usuário. Se houver várias correspondências possíveis, o usuário verá uma lista de tópicos 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.

Por exemplo, se um usuário pedir que o Virtual Agent calcule uma taxa de compartilhamento de viagem, o LLM corresponderá ao enunciado do usuário com um tópico existente que pode calcular o compartilhamento de viagem com uma dica.

Extração de entidade

Com os tópicos do LLM, o LLM tem todas as informações necessárias para determinar se um enunciado tem as informações para atender a uma solicitação. Diferente dos modelos NLU, você não precisa associar entidades a um nó de entrada do usuário ou adicionar entidades NLU sem nó como variáveis de entrada a um tópico. O LLM simplesmente encontra a entidade que mais se adapta à intenção do usuário.

Alternância de tópicos

A alternância de tópicos é mais rápida e fácil com LLMs em comparação com tópicos NLU. O LLM processa suas solicitações para mudar a intenção em linguagem natural e ativa o tópico apropriado.

Por exemplo, se você começar uma conversa pesquisando sobre um telefone celular, não será preciso cancelar o primeiro pedido ou reiniciar a conversa. Você poderá solicitar que o Virtual Agent busque um laptop. Assim, o Virtual Agent mudará imediatamente do tópico "telefone celular" para o tópico "laptop". A alternância de tópicos pode ser feita durante uma consulta, mas não em um fluxo de ordenação de catálogo.

Outro exemplo é quando um usuário pode fazer uma pergunta casual ou se envolver em uma conversa superficial. A pergunta pode não estar relacionada à solicitação original. Você pode criar tópicos de conversa superficial ou configurar filtros de conversa superficial para ajudar o Virtual Agent a corresponder e iniciar a conversa apropriada para o tópico alternado. Para obter mais informações, consulte Criar um tópico de conversa superficial e Configurar filtros de conversa superficial .

Recursos adicionais

- Now Assist no Virtual Agent
- Assistentes do LLM

Descrição do LLM e diretrizes de instrução para Virtual Agent tópicos

Ao criar tópicos de modelo de linguagem grande (LLM), você fornece instruções que determinam o comportamento do LLM e uma descrição que determina como o tópico é descoberto pelo LLM.

Descrição geral das diretrizes de instrução e descrição do LLM

Os autores do tópico podem usar texto simples para dizer ao LLM como descobrir um tópico do LLM, bem como dizer ao LLM como responder. . Designer do Virtual Agent a interface fornece campos de texto que permitem que você forneça ambos.

Descrições

Os tópicos exigem uma descrição quando você os cria. A descrição é usada para descoberta de tópico, portanto, quanto mais detalhada e específica for a descrição do tópico, maior será a probabilidade de encontrar uma boa correspondência.

Instruções

Ao adicionar controles de entrada do usuário do LLM ao seu fluxo de conversa, você pode fornecer instruções para o LLM no **Descrição detalhada** Campo, que informa ao LLM 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.

responder. Você pode usar este campo para definir o tom, empregar conversa superficial ou fornecer uma saudação dinâmica. Suas instruções também podem funcionar como detecção de entidade.

Diretrizes gerais

Ao criar uma descrição ou instrução do LLM, considere estas diretrizes básicas.

- Lidere com verbos de ação. Use o formulário imperativo ou comandos diretos.
- Os usuários devem evitar responder a uma pergunta com uma pergunta.

  Por exemplo, se o LLM solicitar `Qual é a sua pergunta?` , a resposta do usuário `Quem está de plantão hoje?` Pode confundir o LLM. Em vez disso, o usuário deve inserir `Diga-me quem está de plantão hoje.`

- Evite referências a terceiros ou pronomes. Remover o assunto ou quaisquer identificadores geralmente evita que o LLM personifique ou identifique incorretamente o usuário final.
- Suas palavras instruem a lógica que seu bot usará. Instruções detalhadas de cadeia de pensamento funcionam bem para isso.
- Teste e refine continuamente suas instruções. Criar instruções de LLM fortes é um processo iterativo.

Não use enunciados de NLU como descrições de LLM

Os enunciados do NLU dependem mais das palavras-chave e de suas frases, mas as descrições do LLM funcionam de forma muito diferente. O problema com enunciados de NLU nas descrições é que eles não fornecem instruções para o LLM. As descrições de pesquisa do Google também não funcionam bem com LLMs. Ao escrever descrições, você precisa ser específico sobre a finalidade do tópico e o contexto da tarefa que está sendo executada nesse tópico. Palavras-chave não são necessariamente úteis, mas a lógica é.

Para obter mais informações, consulte Diretrizes gerais para escrever instruções para modelos de linguagem grande (LLMs) da IA generativa .

Descrições de tópico de exemplo

Os exemplos a seguir descrevem descrições de tópicos fracos e fortes. Descrições de tópico mais fortes resultam em descoberta de tópico mais precisa.

Descrições do tópico do calendário de feriados da empresa

Força	Descrição
Descrição fraca	Este tópico é sobre um calendário de feriados para funcionários em uma empresa.
Descrição forte	Este tópico é sobre um calendário de feriados para funcionários em uma empresa. Os usuários podem solicitar a lista de feriados ou o feriado da empresa para um ano específico, data específica, perguntar sobre um feriado específico ou perguntar se eles têm um dia de folga para um feriado específico. O tópico também cobre a disponibilidade de um calendário de feriados e feriados específicos como Dia da Liberdade e Dia do Bem-Estar.

Tradução automática

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

Descrições do tópico de mudança de senha do Active Directory

Força	Descrição
Descrição fraca	Este tópico está relacionado ao gerenciamento e à administração do Active Directory, um serviço de diretório fornecido por Microsoft.
Descrição forte	Este tópico está relacionado ao gerenciamento e à administração do Active Directory, um serviço de diretório fornecido por Microsoft. Isso envolve fazer mudanças no Active Directory, como criar, modificar ou excluir diretórios e processos. O tópico também inclui tarefas executadas por administradores, como gerenciar contas de usuário, grupos e permissões no ambiente do Active Directory.

Exemplo de instruções de controle de entrada

. **Nome do nó** O campo deve ser exclusivo e explicar a operação que o usuário está tentando executar, para que o LLM possa identificar entidades e preencher o slot corretamente. Por exemplo, se houver dois nós de entrada definidos nomeados `Tipo de operação DO AD` e. `Operação DO AD` , Há uma chance de o LLM identificar a entidade e mapeá-la para a variável de nó de entrada incorreta. Renomear os nós para diferenciar os dois é melhor. Por exemplo, `Operação DO AD para Redefinição de senha` e. `Operação DO AD para Credenciais bloqueadas e Mudar senha` nomes de nó mais fortes e exclusivos.

. **Descrição detalhada** O campo do nó deve ter instruções claras para os valores possíveis que o LLM deve extrair do usuário sempre que aplicável. Por exemplo, se o nó executará uma operação do Active Directory, você deverá ser específico sobre quais operações são permitidas no **Instruções adicionais para LLM** área. Em seguida, o LLM usará o mapeamento de valor para identificar a entidade e preencher os slots.

O exemplo a seguir descreve instruções de nó de entrada fraca e forte. Melhores instruções resultam em resultados aprimorados.

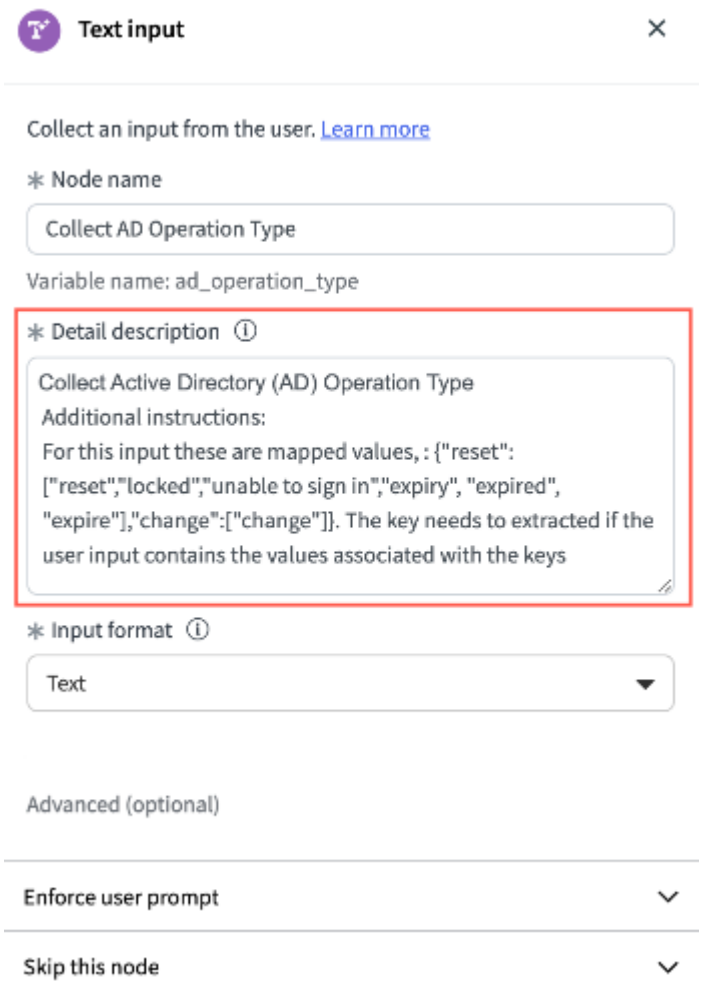
Colete instruções de controle de entrada do tipo de operação do Active Directory

Força	Descrição do detalhe
Instrução fraca	Coletar tipo de operação do AD
Instrução forte	Coletar tipo de operação do AD **Instruções adicionais para LLM** : Para esta entrada, estes são valores mapeados, ::["reset":["reset","locked","unable to sign in","expired", "expire"],"change":["change"]]. A chave precisa ser extraída se a entrada do usuário contiver os valores associados às chaves.

Tradução automática

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

Exemplo de descrição detalhada forte do nó de entrada do LLM



Descoberta de tópicos de Compreensão da linguagem natural (NLU) em Virtual Agent

Aplique modelos de Compreensão da linguagem natural (NLU) que permitem ao Virtual Agent processar declarações do usuário em conversas automatizadas. Um modelo de NLU fornece informações que seu agente virtual usa para determinar o que os usuários desejam fazer e para extrair valores relevantes de sua entrada. Com NLU, o Virtual Agent pode oferecer uma experiência de conversa mais natural e envolvente.

Componentes do NLU

ServiceNow NLU pode aprender a sintaxe, a semântica e o vocabulário da sua empresa usando os dados em sua instância ServiceNow. Use Workbench de NLU, o construtor de modelo de NLU e o serviço de inferência de NLU para permitir que o sistema aprenda e responda à intenção do usuário.

Os elementos a seguir funcionam juntos para identificar o que o usuário deseja fazer para que uma solução possa ser encontrada:

- **Grupos de modelos**

  Um grupo de modelos oferece suporte a uma determinada aplicação, funções de usuário e idiomas. Por exemplo, você pode ter um modelo compatível com o recurso Pesquisa e outro modelo compatível com . Um grupo de modelos costuma conter várias intenções. Para obter mais informações, consulte Gestão de modelos .

Tradução automática

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

- **Tentativas**

  As intenções representam ações. Elas descrevem o que o usuário deseja fazer ou o que sua aplicação pode processar. As intenções podem pertencer a qualquer um dos seguintes:

  - Funções, como redefinir uma senha ou solicitar um item.
  - Domínios, como saúde, financeiro ou governamental.
  - Clientes, como o Exército dos EUA, a Wells Fargo ou a Boeing.

  Em Virtual Agent, uma única intenção é mapeada para um tópico de conversa.

  Para obter mais informações, consulte Intenções de NLU .

- **Enunciados**

  Em vez de palavras-chave, você insere exemplos de linguagem natural, chamados de enunciados. Os enunciados ajudam NLU a avaliar os significados e os contextos das palavras para que possam inferir as ações do usuário ou do sistema. Os exemplos de enunciados podem incluir:

  - Redefinir minha senha.
  - Mudar senha.
  - Não me lembro da minha senha.
  - Esqueci a senha.
  - Minha senha precisa ser redefinida.

- **Entidades**

  As entidades representam o objeto (ou contexto) da ação. Você pode defini-los para intenções individuais. NLU pode corresponder às entidades definidas com a entrada do usuário para preencher os valores. O preenchimento pode eliminar a necessidade de fazer algumas perguntas em um fluxo de tópico. Existem três tipos básicos de entidades que você pode definir:

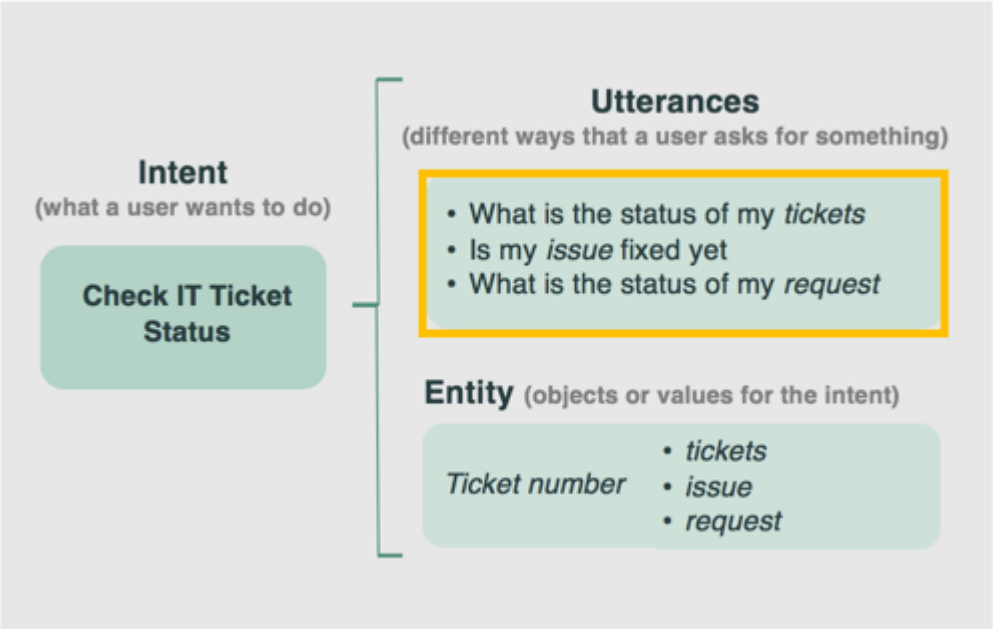
  - Entidades comuns ou do sistema, como data, hora, moeda, local, quantidade, pessoas ou organização.
  - Entidades baseadas em registros ServiceNow, como um número de caso.
  - Entidades específicas da empresa ou do domínio, como salas de reunião, políticas da empresa e assim por diante.

  Para obter mais informações, consulte Entidades de NLU .

Tradução automática

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

Exemplo de definição de intenção em um grupo de modelos NLU



Como os modelos de NLU funcionam em Virtual Agent

Ao criar ou atualizar tópicos em Designer do Virtual Agent, você especifica o modelo de NLU e a intenção que Virtual Agent usa para encontrar o tópico de conversa apropriado para atender à intenção.

Virtual Agent oferece suporte a modelos de diferentes serviços. Você pode usar os seguintes provedores:

- ServiceNow Modelos de NLU que você cria usando Workbench de NLU.

  ServiceNow fornece modelos e tópicos de NLU pré-criados (somente leitura) para vários ServiceNow aplicações de negócios, como Customer Service Management, Prestação de serviços de RH e ITSM. Você pode usar as intenções definidas nesses modelos pré-criados e reutilizá-los ao criar seus próprios modelos.

- Se você estiver usando o IBM Watson Assistant como seu provedor de serviços de NLU, as intenções e entidades de NLU serão criadas em IBM Watson Assistant.
- Se você estiver usando o Microsoft LUIS como seu provedor de serviços de NLU, as intenções e entidades de NLU serão definidas no Microsoft Language Understanding Intelligent Service (LUIS).
- Se você estiver usando Google Dialogflow ES como seu provedor de serviço de NLU, as intenções e entidades de NLU serão definidas na plataforma Google Cloud.

Nota: Virtual Agent oferece suporte a apenas um provedor de serviço de NLU por instância.

Com os modelos de NLU, seu agente virtual pode fazer o seguinte:

- Realizar descoberta de tópico.
- Definir palavras-chave de backup caso uma intenção não seja correspondida.
- Extrair valores de entidades.
- Manipular a alternância de conversa em uma sessão de conversa.

Tradução automática

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

Esses recursos são explicados nas seções a seguir.

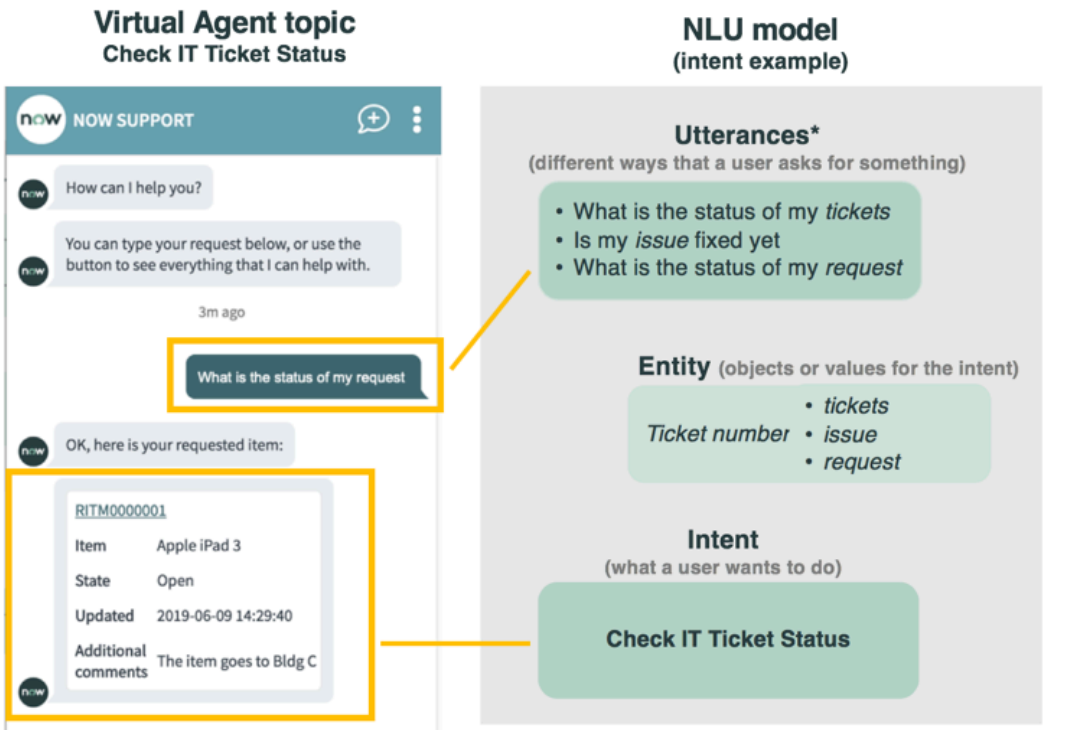
Tópico Discovery

Quando os usuários fornecem um enunciado, ele é uma declaração associada a uma intenção específica. Virtual Agent processa esses enunciados para iniciar o tópico de conversa apropriado. Cada tópico tem uma intenção única que você especifica em Designer do Virtual Agent.

Durante o processo de descoberta de tópico, as intenções são correspondidas aos tópicos. Virtual Agent retorna os tópicos mais relevantes para a solicitação de um usuário. O processo de descoberta de tópico retorna os seguintes resultados para um usuário:

- Correspondência única: quando um enunciado do usuário corresponde diretamente a uma intenção (tópico), o tópico é executado automaticamente.

Uma solicitação do usuário corresponde a um enunciado em uma intenção



*Virtual Agent runs the topic that maps to the intent and utterance

- Várias correspondências: quando um enunciado do usuário corresponde a mais de uma intenção, Virtual Agent retorna uma lista de seleção das correspondências relevantes para que o usuário possa escolher o tópico 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.

Uma solicitação do usuário corresponde a enunciados em várias intenções

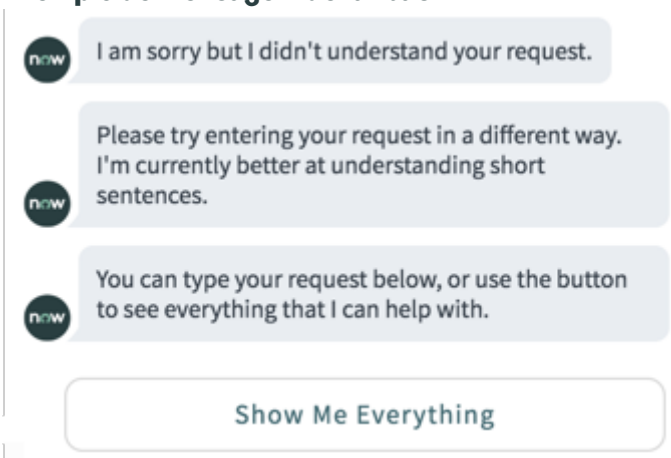
Nota: Se houver várias correspondências, Virtual Agent retornará três intenções por padrão. Você pode mudar o número de tópicos retornados usando a propriedade do sistema `com.glide.cs.max_number_display_topics`.

- Nenhuma correspondência: quando Virtual Agent não consegue encontrar uma intenção correspondente, ele usa Pesquisa com IA para gerar resultados de pesquisa que exibem links relevantes para artigos de conhecimento de perguntas e respostas, itens do Catálogo de serviços ou registros de pessoa (usuário).

  Este recurso é controlado pelo tópico de configuração de fallback Pesquisa com IA e as configurações de pesquisa Virtual Agent, habilitadas por padrão em experiências de bate-papo. Para saber mais sobre os Pesquisa com IA resultados gerados, consulte Integração do Virtual Agent a Pesquisa com IA.

  Se você desabilitar o tópico de configuração de fallback Pesquisa com IA, Virtual Agent exibirá automaticamente uma mensagem de erro de fallback que permite ao usuário selecionar um tópico ou inserir uma solicitação diferente.

  Exemplo de mensagem de fallback

  Para obter detalhes sobre como o tópico de configuração de fallback Pesquisa com IA e a resposta de fallback (o tópico de configuração de fallback) funcionam, consulte Personalização de um Virtual Agent experiência de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 detalhadas sobre a descoberta de tópico de NLU, consulte Lógica de descoberta de tópico de Compreensão da linguagem natural em Virtual Agent.

Descoberta de tópico com palavras-chave de backup

Ao criar ou atualizar tópicos, você também pode especificar palavras-chave que Virtual Agent usa para determinar o tópico se o NLU não retornar uma intenção e um tópico correspondentes. Virtual Agent usa palavras-chave nas seguintes situações:

- Nenhum tópico (intenções) foi descoberto.
- O tópico apropriado (intenção) não pode ser determinado porque muitos tópicos (intenções) foram descobertos.
- O idioma do tópico e da intenção não é compatível com NLU.

Nota: Se Virtual Agent não puder determinar o tópico com base em NLU ou palavra-chave, ele usará o recurso Pesquisa com IA para fornecer resultados relevantes. O recurso Pesquisa com IA deve estar habilitado.

Extração de entidade

Com os modelos de NLU, Virtual Agent pode determinar quando as declarações do usuário em uma conversa contêm informações importantes para cumprir uma tarefa ou objetivo. As entidades identificam as informações que Virtual Agent podem extrair da conversa, como um objeto ou o nome de uma pessoa. Para extrair os valores apropriados, Virtual Agent usa as informações da entidade que estão associadas a uma intenção definida no modelo de NLU.

Ao projetar seu tópico, você pode usar entidades da seguinte forma:

- Associe uma entidade a um nó de entrada do usuário na guia **Fluxo**. Você pode especificar se Virtual Agent solicitará que o usuário confirme o valor da entidade preenchida ou ignore o nó.
- Adicione entidades NLU sem nó como variáveis de entrada a um tópico. Essas variáveis podem ser preenchidas com base nas previsões do provedor de serviços de NLU ou fornecidas fora do escopo do tópico.

Mudança de conversa

Usuários envolvidos em uma conversa Virtual Agent podem alternar tópicos a qualquer momento durante a conversa. Por exemplo, um usuário pode estar atualizando um item no perfil do funcionário do usuário. Mas antes de concluir o upgrade, esse usuário pode solicitar um item. Virtual Agent pode encontrar e executar o tópico apropriado com base na solicitação do usuário. Permita que usuários que mudaram de tópico retomem a conversa original.

Outro exemplo é quando um usuário pode fazer uma pergunta casual ou se envolver em uma conversa superficial. A pergunta pode não estar relacionada à solicitação original. Ao revisar as intenções definidas no modelo de NLU, Virtual Agent pode corresponder e iniciar a conversa apropriada para o tópico alternado.

ServiceNow NLU é compatível com vários idiomas e integração com Designer do Virtual Agent

Se você estiver usando ServiceNow NLU, poderá mapear um grupo de modelos de NLU e uma intenção associada a um tópico. Você também pode atualizar, treinar e testar o modelo de NLU associado em Designer do Virtual Agent. Ao trabalhar em um tópico, você também

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 melhorar ou modificar os enunciados e as entidades associadas para uma intenção sem sair da interface.

Grupos de modelos ServiceNow NLU contêm um idioma primário e idiomas secundários. Use o idioma primário para criar seu tópico, que pode ser traduzido para os idiomas secundários dentro do grupo. Para obter mais informações, consulte Gestão de modelos multilíngue .

Conforme você trabalha nos tópicos, Designer do Virtual Agent fornece exibições de mapeamento de idioma para visualizar e testar tópicos com os modelos específicos de idioma associados. Para obter mais informações, consulte Localizando Virtual Agent conversas.

Vantagens dos modelos de linguagem natural em relação às palavras-chave

Os modelos de linguagem natural ajudam o Virtual Agent a processar linguagem humana com base no contexto e nos dados da sua empresa. Dessa forma, o que o usuário precisa pode ser correspondido com mais precisão a um tópico relevante. O Virtual Agent oferece suporte a modelos de linguagem grandes (LLMs) e Compreensão da linguagem natural (NLU).

A língua é difícil

A correspondência de palavras-chave tem limitações. Por exemplo, às vezes uma maçã é um pedaço de fruta e às vezes é um dispositivo eletrônico (Apple). O contexto é importante e a intenção também. Os modelos de linguagem natural foram projetados para lidar com os seguintes problemas:

- Existem várias maneiras de descrever a mesma coisa.

  Exemplos: `redefinição de senha do Office` ou `redefinir minha senha do Office`

- As expressões podem ser ambíguas.

  Exemplo: `e-mail de emissão de relatórios do servidor ausente após a migração`. O que está faltando: o servidor ou o e-mail?

- Informações contextuais são essenciais.

  Exemplo: `ativar instância London na preparação`

- As palavras podem adquirir novos significados ao longo do tempo.

  Por exemplo, uma `célula` pode pertencer à biologia ou a um telefone celular.

- Gírias, siglas e expressões idiomáticas do setor podem ser difíceis de interpretar.

  Exemplo: `configurar o SSO na instância de desenvolvimento`

- As mensagens de erro geralmente são difíceis de entender.

Virtual Agent fornece dois tipos de descoberta de tópico de linguagem natural. Você pode usar ambos em sua instância, mas apenas um de cada vez em qualquer bate-papo.

Descoberta de tópico do LLM no Virtual Agent

Use LLMs para descobrir tópicos e acessar recursos de IA generativos sem criar modelos, intenções ou entidades complexas.

Descoberta de tópicos de Compreensão da linguagem natural (NLU) em Virtual Agent

Use o ServiceNow NLU ou um provedor compatível para descobrir tópicos.

Tradução automática

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

Atos de diálogo para o Virtual Agent

Como parte da versão Vancouver, o recurso Atos de diálogo expande a comunicação no idioma natural com o Virtual Agent, levando a conversas mais fluidas entre o usuário e o agente.

Como funcionam os Atos de diálogo

Os Atos de diálogo interpretam e aplicam entradas do usuário durante uma conversa do Virtual Agent. Com este recurso ativo, você interage com Virtual Agent em seu próprio idioma, em vez de selecionar respostas com base em solicitações no tópico.

Por exemplo, se você solicitar um laptop em uma conversa Virtual Agent, use as solicitações de tópico para selecionar um fabricante, o tamanho da tela e a quantidade de RAM. Sem os Atos de diálogo, você só muda as especificações seguindo as solicitações no tópico, potencialmente levando mais tempo para percorrer uma conversa do Virtual Agent quando redefinir suas opções. Com os Atos de diálogo, se você mudar de ideia sobre qualquer uma das especificações do laptop antes de concluir a solicitação, poderá inserir um enunciado diferente, como "Na verdade, eu preciso de algo com 8 GB de RAM". Se sua entrada corresponder ao modelo Compreensão da linguagem natural (NLU) o suficiente, as especificações serão alteradas imediatamente, mesmo se você estiver em um ponto diferente no tópico. Se a entrada não corresponder, ela será adicionada a uma lista de enunciados ignoráveis.

Os enunciados do usuário são armazenados na tabela Acompanhamento de estado de previsão da NLU aberta [open_nlu_predict_state_tracking], enquanto o feedback é rastreado pela tabela Feedback da ação da caixa de diálogo de previsão da NLU em aberto [open_nlu_predict_dialog_act_feedback]. Os idiomas são registrados na tabela Idiomas do Driver de NLU em aberto [open_nlu_driver_language]. Na versão atual, o inglês é o único idioma compatível com os Atos de diálogo.

Ativação dos Atos de diálogo

Ative os Atos de diálogo alternando o comutador **Habilitar Atos de diálogo** em Formulário Criar um tópico ou Guia Propriedades do tópico. Quando ativado, uma segunda alternância **Confirmar valores modificados** é exibida. Use esta opção para fornecer um aviso confirmando que uma variável deve ser alterada com base em seus enunciados.

Considerações para implementação dos Atos de diálogo

O recurso Atos de diálogo é disponibilizado se o NLU estiver ativo para a instância e o tópico. No entanto, pelo menos uma das respostas pré-configuradas deve estar Ativa para que as alternâncias de Atos de diálogo no Guia Propriedades do tópico estejam disponíveis. Os Atos de diálogo podem funcionar sem uma intenção de modelo, mas não será possível selecionar uma entidade se o tópico não estiver associado a esse modelo ou intenção.

Os nós de decisão podem ser modificados por uma condição ou script para ignorar a nova solicitação dos Atos de diálogo. No entanto, a alternância **Modificar Atos de diálogo** não funcionará se houver vários nós de data e hora em um tópico.

Respostas de Atos de diálogo disponíveis

A versão atual inclui os seguintes tipos de respostas, armazenadas na tabela Ações da caixa de diálogo de NLU em aberto [open_nlu_dialog_act]:

Tradução automática

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

Tipo	Descrição
Modificar	Altere uma variável registrada anteriormente.
Afirmar	Confirme uma variável.
Rejeitar	Recusar confirmando uma variável.

Implementar NLU em Virtual Agent

Crie e mantenha grupos de modelos e intenções NLU que mapeiam para seus tópicos de conversa em Virtual Agent. Crie e edite grupos de modelos em Workbench de NLU ou a partir de tópicos em Designer do Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Ative os plug-ins para Glide Virtual Agent e qualquer um tópicos pré-criados que você deseja usar.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar conversas para uma instância de NLU, esteja ciente das seguintes diretrizes:

- Verifique se você está no escopo da aplicação apropriado antes de criar ou atualizar um tópico. Por exemplo, se você estiver criando tópicos de ITSM, verifique se você está no escopo **Conversas do ITSM Virtual Agent** e não no escopo do Modelo de NLU do ITSM para conversas do Virtual Agent.
- Especifique o **Modelo de NLU** e a **Intenção associada** para o tópico na guia Propriedades do tópico. Se você quiser permitir a alternância de tópicos na sessão de conversa, habilite **Retomar fluxo de tópicos**.

  Nota: Um tópico pode ser mapeado para apenas uma intenção em um modelo de NLU. Depois de selecionar uma intenção para um tópico, a intenção não estará mais disponível para uso em outros tópicos.

- Defina as propriedades da entidade NLU na folha de propriedades para cada controle de entrada que você adicionar ao fluxo de conversa. As propriedades da entidade identificam a entidade associada ao nó, um comutador para permitir a entrada de texto para o controle (prompt) e outro comutador para confirmar o valor de entidade preenchido que Virtual Agent extrai.

Procedimento

1. Exiba as Configurações gerais do Virtual Agent e mude seu provedor de serviços de NLU, se necessário.

   Se você estiver usando um provedor de serviços NLU diferente compatível com Virtual Agent, configure-o conforme descrito em um dos seguintes tópicos:

   - Integração de entidade e intenção do IBM Watson Assistant
   - Integração de Entidade e Intenção Microsoft LUIS
   - Integração de intenção e entidade do Google DialogFlow Essentials (ES)

2. **Opcional:** Se você estiver oferecendo suporte a conversas em outros idiomas, habilite os idiomas do NLU nas configurações do Virtual Agent.

3. Associe um grupo de modelos e uma intenção a cada tópico Virtual Agent em sua instância.
   Você pode fazer isso 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.

- Adicione NLU a um tópico de palavra-chave do Virtual Agent.
- Crie ou mapeie grupos de modelos e intenções ao criar um novo tópico.
- Visualize e teste os tópicos ServiceNow pré-criados em Designer do Virtual Agent.

  Determine se você deseja usar algum dos tópicos e duplique -os conforme necessário.
- Execute relatórios de recomendações de tópicos para sua instância para identificar tópicos e intenções pré-criados Virtual Agent que você pode implementar rapidamente em sua organização.

4. Testar o tópico.
5. Publique o tópico quando estiver pronto para implantá-lo.

Resultado
O estado do tópico muda para **Ativo**.

Virtual Agent Lite

Virtual Agent Lite é uma versão limitada de Virtual Agent que está disponível para clientes ITSM padrão.

Sobre o Virtual Agent Lite

Use Virtual Agent Lite para implementar um agente virtual que forneça assistência de serviço de TI usando várias conversas ITSM pré-criadas. Assim como em Virtual Agent, você pode definir e configurar os clientes de bate-papo para os usuários finais. Use Designer do Virtual Agent para revisar, duplicar e publicar os tópicos de conversa pré-criados para os usuários finais.

Virtual Agent Lite está pré-instalado em sua instância. Para usá-lo, você deve instalar o ITSM Virtual Agent Conversation Topics Lite, que fornece várias conversas pré-criadas para solicitações comuns de suporte de TI. Essas conversas baseadas em palavras-chave são executadas no cliente de chat da web e também nas Virtual Agent integrações de mensagens para os seguintes canais:

- Slack
- Microsoft Teams
- Workplace by Facebook
- Facebook Messenger

Virtual Agent Lite recursos

Para Zurich, os recursos Designer do Virtual Agent disponíveis em Virtual Agent Lite incluem o seguinte:

- Integração de Framework de localização.

  O Framework de localização é usado em autoria e traduções de tópicos para vários idiomas. O Framework de localização é instalado automaticamente com Virtual Agent. Ative o plug-in ServiceNow® para cada idioma para o qual você queira oferecer suporte. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma .

  Em Virtual Agent Lite, as informações na guia **Idiomas** são somente leitura.

Tradução automática

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

- Controle a descoberta e a visibilidade de tópicos.

  A opção **Ativo** do cabeçalho inclui duas opções (comutadores de alternância). Administradores e autores de tópicos podem usar essas opções para fazer um ou ambos os procedimentos a seguir:

  - Habilitar Virtual Agent para descobrir tópicos para uso em bate-papos.
  - Incluir um tópico no menu **Todos os tópicos**. Esse menu lista todos os tópicos disponíveis para uso.

  Para obter mais informações sobre o uso dessas opções, consulte Controle a descoberta e a visibilidade de tópicos..

Depois de usar Virtual Agent Lite, você pode fazer upgrade para Virtual Agent para acessar todos os recursos. Fale com seu representante de conta ServiceNow para obter informações sobre upgrade.

Limitações de Virtual Agent Lite

Virtual Agent Lite tem as seguintes limitações:

- Limitações do Designer do Virtual Agent: Virtual Agent Lite oferece suporte somente a tópicos de conversa na categoria de autoatendimento ITSM (incluindo blocos de tópicos relacionados) e os tópicos de configuração da plataforma. Isso significa que você não pode fazer o seguinte:
  - Criar novos tópicos, blocos de tópicos ou controles personalizados.
  - Especificar as condições que controlam como ou quando os tópicos são usados.
  - Especificar as variáveis do atendente (bate-papo) que fornecem contexto para conversas.
  - Habilitar o comutador de alternância **Disponível para piloto automático do agente**.

  Nota: Um ícone de cadeado é exibido ao lado dos campos Designer do Virtual Agent que não estão disponíveis em Virtual Agent Lite.

- Conversas baseadas em palavras-chave: Virtual Agent Lite oferece suporte somente a conversas baseadas em palavras-chave. Os modelos Compreensão da linguagem natural (NLU) e os tópicos habilitados para NLU não são compatíveis. Isso significa que os recursos NLU relacionados, como alternância de tópico e modelos NLU de vários idiomas, também não são compatíveis. O suporte a idioma está disponível para conversas por meio da ServiceNow AI Platform internacionalização de idioma .
- Tabelas Virtual Agent: tabelas Virtual Agent são somente leitura para administradores e administradores Virtual Agent.
- Conteúdo localizado: o conteúdo traduzido é somente leitura. Você não pode adicionar novas traduções ou traduzir conteúdo. A guia **Idiomas** exibe uma faixa solicitando que os usuários entrem em contato com o executivo de contas para obter mais informações sobre como atualizar para a versão mais recente.
- Canais personalizados: não é possível executar tópicos Virtual Agent Lite em nenhum canal de bate-papo personalizado (criado por meio de integrações de bate-papo personalizadas), exceto nas integrações Virtual Agent compatíveis com aplicações Slack, Microsoft Teams, Workplace by Facebook e Facebook Messenger.

Tradução automática

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

- Notificações Virtual Agent: você pode receber somente notificações simples e não acionáveis. Notificações acionáveis não são compatíveis com Virtual Agent Lite.
- Painel de Análise Virtual Agent: esse recurso não está disponível em Virtual Agent Lite.

O que fazer

Definir e configurar Virtual Agent Lite. Para obter detalhes, consulte Início rápido para Virtual Agent Lite.

Início rápido para Virtual Agent Lite

Virtual Agent Lite vem pré-instalado, portanto, tudo o que você precisa fazer para testá-lo é ativar o plug-in ITSM Virtual Agent Conversation Topics Lite e configurá-lo.

Antes de Iniciar

Se você planeja integrar Virtual Agent Lite com aplicativos Slack, Microsoft Teams, Workplace ou Facebook Messenger, você deve ser um administrador desses aplicativos de envio de mensagens.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Ativar o plug-in ITSM Virtual Agent Conversation Topics Lite:
   a. Navegar até **Tudo** > **Plug-ins**.
   b. No campo Pesquisa, digite ITSM Virtual Agent.
   c. Encontre a entrada para ITSM Virtual Agent Tópicos de conversa Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite) e selecione **Ativar** .
2. **Opcional:** Configure Virtual Agent Lite para portais adicionais.
   Virtual Agent Lite aparece no Portal de serviços por padrão. Para obter mais informações sobre como configurar o portal de serviços, consulte Portal de serviços eventos .
3. Visualizar e testar ITSM Virtual Agent Tópicos Lite em Designer do Virtual Agent.
   Dois tópicos estão disponíveis para uso com Virtual Agent Lite.
4. Duplique e publique ITSM Virtual Agent Tópicos Lite.
   Os usuários agora podem acessar os tópicos Virtual Agent Lite.

Visualizar e testar tópicos do ITSM Virtual Agent Lite

Execute um tópico pré-criado do IT Service Management (ITSM) Virtual Agent Lite para decidir se deseja implantá-lo para os usuários finais.

Antes de Iniciar

Ativar o plug-in Para obter mais informações, consulte ITSM Virtual Agent Conversation Topics Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite).

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

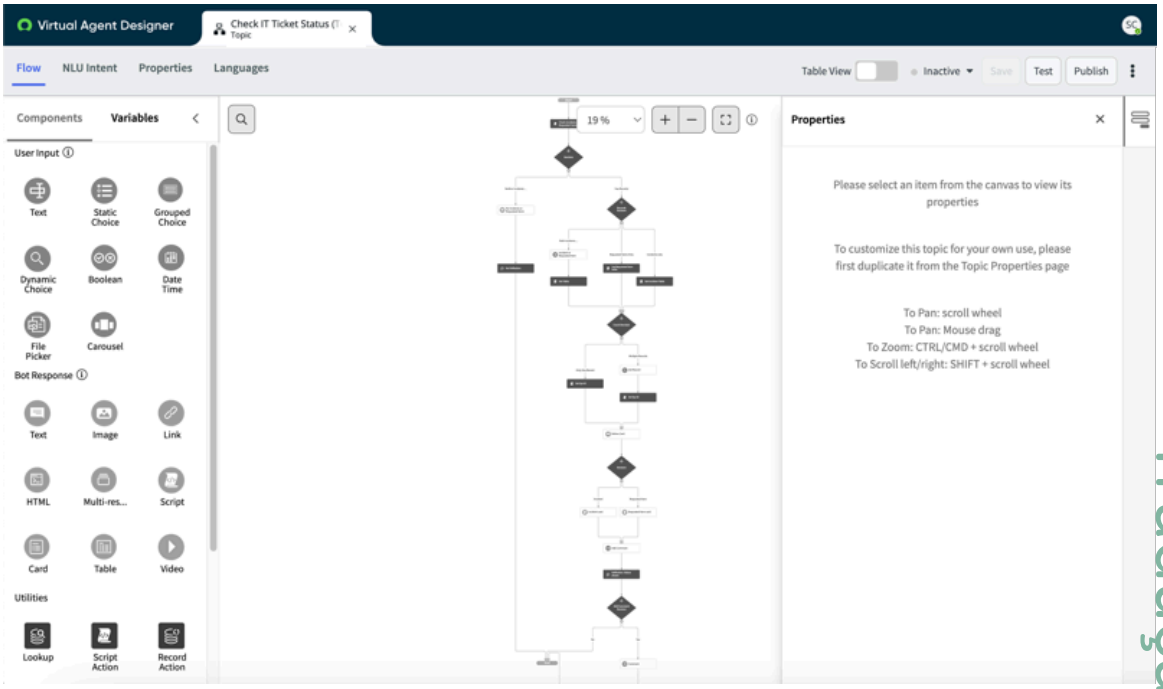
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Na página inicial, selecione o ícone de filtro e criam uma condição com o campo **Categoria** e **ITSM Self Service Lite** como o tipo a ser mostrado somente ITSM Virtual Agent Lite conversas.
   Dois tópicos pré-criados estão disponíveis: Verificar status do tíquete de TI e Reportar problema de TI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tópico que você deseja visualizar.
   Na guia **Fluxo**, a tela Designer do Virtual Agent é aberta com uma exibição somente leitura do fluxo do tópico. Você pode redimensionar a tela para ver os nós do fluxo, mas não pode adicionar ou alterar controles e nem as folhas de propriedades relacionadas deles.

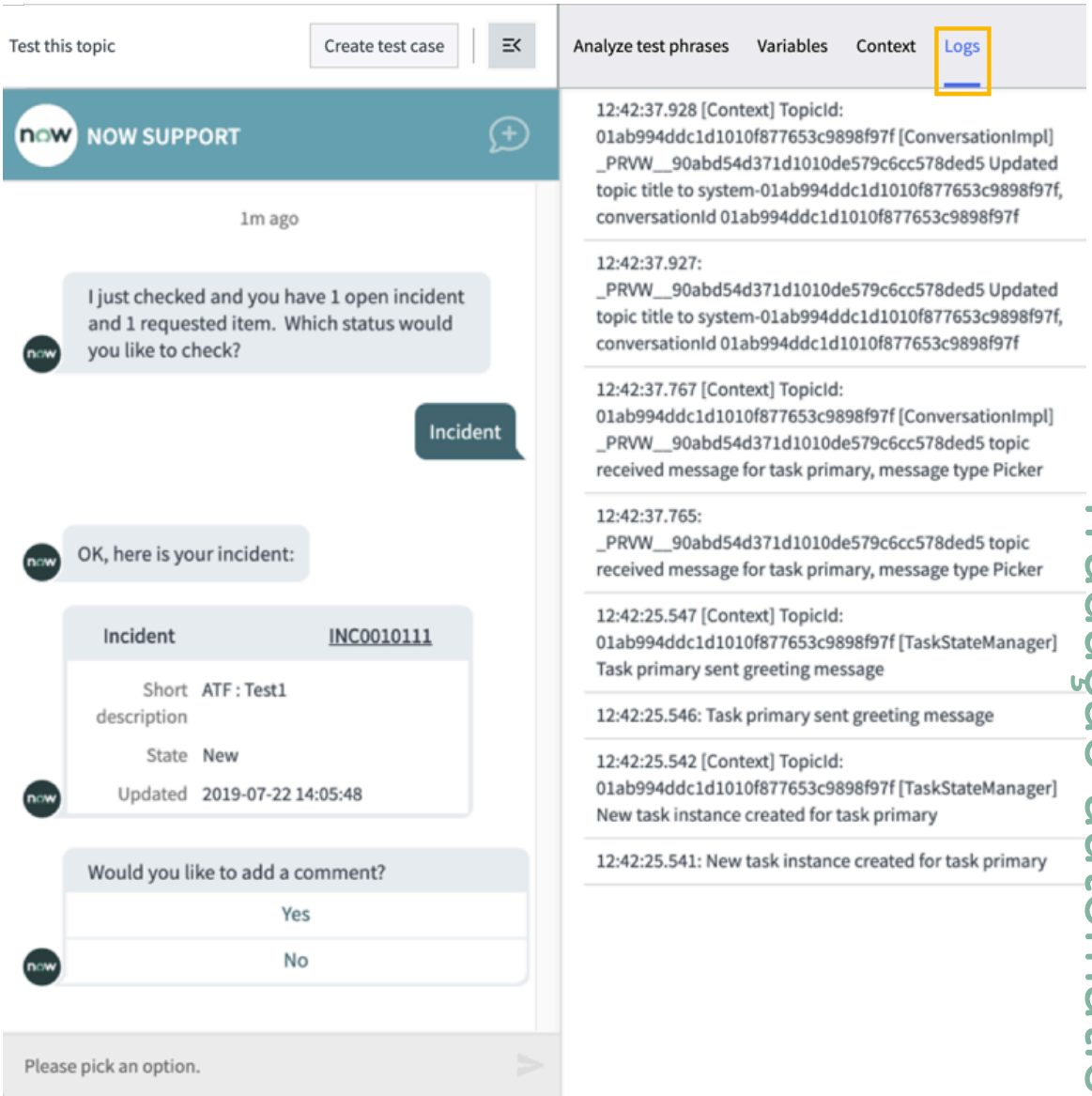


4. Selecione **Testar** para executar a conversa em uma janela de bate-papo de teste.
   Por exemplo, se você estiver testando o tópico Verificar status do tíquete, a janela de bate-papo de teste executará a conversa e permitirá que você responda aos prompts exibidos. Você também pode exibir os

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.

logs de teste para ver as mensagens de log e as tarefas realizadas durante a conversa, bem como as variáveis usadas nela.



Tradução automática

O que Fazer Depois

Se você quiser implantar um tópico, duplique e publique o tópico para que ele fique disponível para os usuários.

Duplicar e publicar tópicos Virtual Agent Lite

Copie e publique um tópico ITSM Virtual Agent Lite pré-criado para implantá-lo para os usuários.

Antes de Iniciar

Visualize (teste) os tópicos pré-criados do ITSM Virtual Agent Lite.

Função necessária: virtual_agent_admin ou 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 tópico que você testou, selecione **Duplicar** no ícone de três pontos na barra de cabeçalho do Designer do Virtual Agent.

   a. Na janela pop-up, insira o nome do tópico duplicado.

   b. Selecione **Salvar**.
   A página **Propriedades do tópico** (guia**Propriedades**) do tópico duplicado é aberta.

   Nota: Você pode duplicar um tópico pré-criado, mas não pode duplicar uma cópia de um tópico pré-criado.

2. Altere estes campos de propriedade conforme necessário:

Propriedade	Descrição
Descrição	Uma breve explicação do tópico.
Palavras-chave	Uma palavra ou frase que está associada e ativa o tópico. Você pode adicionar, mudar ou excluir palavras-chave.
Funções	Funções que um usuário final deve ter para exibir e executar o tópico. Se um tópico for público (disponível para usuários, incluindo usuários convidados, que não estão autenticados em ServiceNow), selecione somente a função Pública.

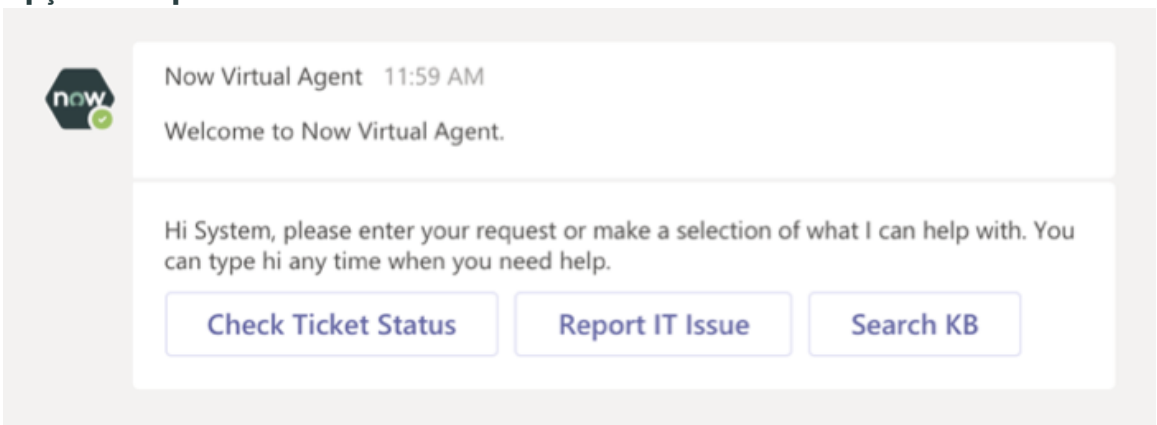
3. Selecione **Salvar**, depois escolha o ícone de três pontos seguido por **Publicar** para tornar o tópico ativo e disponível em seus clientes de bate-papo.

Resultado

Quando os usuários executam Virtual Agent, o cliente de bate-papo exibe os tópicos publicados no menu de seleção de tópicos. Se houver três tópicos ou menos disponíveis para o usuário, os itens de menu (tópicos) serão exibidos como botões.

Por exemplo, na integração Microsoft Teams, o menu de seleção de tópico exibe esses três tópicos como botões.

Opções de tópico no canal Microsoft Teams



Tradução automática

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

Ativando Virtual Agent e começar

Usando o console Interfaces conversacionais, você pode adicionar rapidamente Virtual Agent a um portal, configurar a identidade visual, personalizar a saudação e começar a usar conversas de ITSM Virtual Agent pré-criadas.

Se você tiver uma licença para um produto Now Assist, também poderá implantar rapidamente as habilidades Now Assist no Virtual Agent em questão de minutos. Para obter detalhes, consulte Configurar assistentes.

Antes de começar

Se você tiver uma licença para Virtual Agent, as seções a seguir o ajudarão a começar e a criar conversas para sua organização rapidamente.

Se você não tiver uma licença para Virtual Agent, experimente o Virtual Agent Lite, que vem pré-instalado. Para obter informações sobre como começar a usar o Virtual Agent Lite, consulte Início rápido para Virtual Agent Lite.

Para começar com Virtual Agent

1. Como ativar Virtual Agent

   Você pode ativar o Glide Virtual Agent plug-in (com.glide.cs.chatbot) se você tiver a função de administrador. Este plug-in ativa automaticamente outros plug-ins necessários se eles ainda não estiverem ativos.

2. Instalar plug-ins de Virtual Agent

   Instale conversas predefinidas para seus aplicativos de negócios, ferramentas de NLU e o painel de Análise de conversas.

3. Adicionar seu bot a um portal

   Adicione uma entrada de bate-papo ao menu do portal da web. Você pode adicionar Virtual Agent a portais adicionais posteriormente.

   Para conversas baseadas em modelos de linguagem grande (LLMs) da IA generativa, você pode configurar rapidamente Now Assist em Virtual Agent e adicioná-lo a um portal. Para obter informações sobre como adicionar Now Assist em Virtual Agent para um portal, consulte Configurar assistentes.

4. Configure seu Virtual Agent identidade visual do bot

   Mude o caminho Virtual Agent olha para o usuário final. Você pode mudar as cores, adicionar o logotipo da sua empresa e mudar o ícone que representa seu bot.

   Se você estiver usando Now Assist em Virtual Agent, você pode personalizar a aparência durante o processo de configuração. Para obter mais informações, consulte Configurar assistentes.

5. Obtenha tópicos recomendados para sua instância

   Use Recomendações de tópicos app para identificar pré-criado Virtual Agent tópicos que podem ser implementados rapidamente em sua organização.

Tradução automática

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

Explorar mais a fundo

Ao trabalhar com Virtual Agent, você pode expandir seus recursos implementando outros recursos. Por exemplo, você pode fazer o seguinte:

- Configure o Now Assist no Virtual Agent
- Configure experiências de bate-papo para usuários do Virtual Agent
- Criar novo Virtual Agent tópicos
- Como mudar as mensagens do sistema do Virtual Agent e Bate-papo do agente
- Ativar Pesquisa com IA
- Implementar Compreensão da linguagem natural (NLU)
- Uso Virtual Agent com um atendente
- Use detecção de idioma e tradução automática dinâmica no Virtual Agent
- Localize Virtual Agent tópicos

Como ativar Virtual Agent

É possível ativar o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) se você tiver a função de administrador. Este plug-in ativa automaticamente outros plug-ins necessários, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você deve ter uma assinatura para Virtual Agent para poder ativar o plug-in Glide Virtual Agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) 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. Para obter mais informações, consulte Solicitar um plug-in .
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

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

O que Fazer Depois

Ativar os plug-ins Virtual Agent adicionais para recursos relacionados, como plug-ins para tópicos predefinidos Virtual Agent.

Instalado com Virtual Agent

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot], incluindo tabelas e funções de usuário.

Tradução automática

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

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 .

Plug-ins instalados

A tabela a seguir lista os plug-ins instalados quando você ativa Virtual Agent.

Plug-ins instalados automaticamente com o Glide Virtual Agent

Plug-in	Descrição
Análise de conversa [com.sn.conversational.analytics]	Habilita o app ServiceNow de análise de conversação. **Nota:** Atualizações subsequentes para o app de análise de conversação devem ser instaladas a partir de ServiceNow Store.
Integração - Instalador de Single Sign-On de vários provedores [com.snc.integration.sso.multi.installer]	Habilita a autenticação para vários provedores de identidade (IDPs) usando SAML ou OpenID Connect (OIDC).
Instalador do Framework de localização [com.glide.localization_framework.installer]	Fornece a estrutura para localização de conversas do Virtual Agent.
Modelo de NLU para Tópicos de Configuração do Virtual Agent [com.glide.cs.nlu.topics]	Instala o modelo NLU para tópicos de configuração do Virtual Agent.
Agente de Proxy para o ServiceNow Servidor da Compreensão da linguagem natural [com.glide.nlu.intent.discovery]	Ativa a conexão com o servidor NLU ServiceNow para Intent Discovery de NLU. Usado por Virtual Agent e outros clientes. Ativa: • Workbench de NLU - Principal [com.glide.nlu] • Inteligência preditiva [com.glide.platform_ml] • Agente do proxy para conexão com provedores de NLU [com.glide.nlu.proxy] - Agente do proxy para conexão com provedores de NLU
Agente do proxy para o servidor IBM Watson Natural Language Understanding [com.glide.nlu.ibmwatson.intent.discovery]	Ativa a integração de intenção e entidade IBM Watson Assistant, o que permite que Virtual Agent use intenções, entidades e enunciados definidos em IBM Watson Assistant.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou 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 instalados automaticamente com o Glide Virtual Agent

Plug-in	Descrição
Agente de proxy para o servidor Microsoft LUIS Natural Language Understanding [com.glide.nlu.msluis.intent.discovery]	Ativa a integração do Microsoft LUIS, que permite Virtual Agent usar intenções, entidades e enunciados definidos no Microsoft Language Understanding Intelligent Service (LUIS).
Agente do proxy para o servidor Google Dialogflow ES Natural Language Understanding [com.glide.nlu.googledialogflow.es.intent.discovery]	Ativa a integração Google Dialogflow ES, que permite Virtual Agent usar intenções, entidades e enunciados definidos em Google Dialogflow ES.
Recomendações de tópicos [com.snc.va_topic_recommender]	Habilita o app ServiceNow Recomendações de tópicos. **Nota:** As atualizações subsequentes do app Recomendações de tópicos devem ser instaladas a partir de ServiceNow Store.
Integração do Virtual Agent com notificações acionáveis com.glide.cs.actionable.notification	Habilita notificações ServiceNow acionáveis em canais do Virtual Agent.

Funções instaladas

Com a função Administrador do Virtual Agent [virtual_agent_admin], os usuários podem criar e gerenciar tópicos (conversas de bot) usando o Designer do Virtual Agent.

- Se estiver usando o Compreensão da linguagem natural, a função de administrador NLU será incluída.
- Se o administrador do Virtual Agent tiver acesso a tabelas relacionadas à Pesquisa com IA, a função de administrador da aplicação de pesquisa [search_application_admin] será incluída.
- Se o administrador do Virtual Agent tiver acesso às tabelas do Entity View Action Mapper, a função de administrador do EVAM [evam_admin] será incluída.
- Para suporte a vários idiomas, a função localization_requestor é incluída por padrão. Para obter mais informações, consulte Funções do Framework de localização .
- Para obter mais informações sobre as funções contidas em virtual_agent_admin, consulte Funções Virtual Agent.

Usuários instalados

O plug-in Glide Conversation Server (com.glide.cs) instala automaticamente um usuário Virtual Agent (virtual.agent) na tabela User [sys_user]. Contínua Virtual Agent interações são atribuídos a este usuário do virtual agent. Se você estiver usando Atribuição avançada de trabalho (AWA), as interações atribuídas ao usuário do virtual agent não serão roteadas pelo AWA. O usuário do virtual agent também é usado nas configurações de identidade visual do bate-papo da Web padrão para associar um perfil de usuário do virtual agent a um avatar de bot.

Tradução automática

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

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Configurações do adaptador [sys_cs_adapter_configuration]	Armazena registros de palavras-chave, rótulos e valores de mensagem padrão para integrações de envio de mensagens de terceiros.
Página de configuração do adaptador [sys_cs_adapter_configuration_page]	Armazena a configuração para integrações de envio de mensagens de terceiros. Esta tabela é a tabela-raiz para: • Configurações - Integração com Slack [sys_cs_adapter_configuration_page_slack] • Configurações - Integração com o Teams [sys_cs_adapter_configuration_page_teams] • Configurações - Workplace Integration [sys_cs_adapter_configuration_page_workplace] • Configurações - Integrações com o Facebook Messenger [sys_cs_adapter_configuration_page_messenger]
Mensagem de Adaptador [sys_cs_adapter_message]	Armazena mensagens do adapator.
Identidades Visuais [sys_cs_branding_setup]	Armazena diferentes configurações de identidade visual para o cliente de bate-papo baseado na web usado em uma instância.
Adaptador de Cliente [sys_cs_client_adapter]	Armazena cada estado do adaptador.
Canal do cliente [sys_cs_consumer_channel]	Armazena informações do canal do consumidor.
Contexto de Dispositivo do cliente [sys_cs_consumer_device_context]	Armazena informações de contexto de dispositivo do consumidor.
Tópicos de Contexto [sys_cs_context_topic]	Armazena diferentes configurações para determinar o tópico de conversa apropriado exibido para os usuários finais com base nas respostas da pesquisa pré-bate-papo.
Conversa [sys_cs_conversation]	Armazena um registro para cada conversa na instância. Cada registro inclui as listas relacionadas à tarefa de conversa [sys_cs_conversation_task] e à mensagem da conversa [sys_cs_message], que mostram todos os tópicos executados e as mensagens associadas apresentadas na conversa.
cliente da Conversa	Armazena um registro que representa o usuário em uma conversa e faz referência ao registro sys_user associado a esse 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.

Tabela	Descrição
[sys_cs_consumer]	
Validadores de Script de Campo do Servidor de Conversa [sys_cs_field_script_validator]	Armazena regras de validação de formato de texto e mensagens de erro padrão. Somente leitura.
Controles personalizados [sys_cs_custom_control]	Identifica controles personalizados.
Definições do Controle Personalizado [sys_cs_custom_control_definition]	Vincula um tipo de cliente (por exemplo, web ou móvel) a um controle personalizado.
Mídia da conversa [sys_cs_media]	As mídias anexadas a conversas são armazenadas em sys_attachment e associadas a esta tabela.
Mensagem de Conversa [sys_cs_message]	Armazena um registro para cada mensagem em uma conversa. Mostra as mensagens exibidas para cada tópico no fluxo de conversa.
Manual do Servidor de Conversa do Connect [sys_cs_connect_handoff]	Armazena o mapeamento de conversas do Virtual Agent e conversas do espaço do Connect.
Sessão de Conversa [sys_cs_session]	Armazena um registro para cada conversa.
Tarefa de Conversa [sys_cs_conversation_task]	Armazena um registro para cada tarefa de conversa. Cada registro mostra o fluxo de conversa, que pode incluir vários tópicos que são executados durante a conversa.
Invocações de FDIH de tarefa de conversa [sys_cs_fdih_invocation]	Rastreia o estado de uma chamada para um Workflow Studio ação ou subfluxo em uma conversa.
Fornecedor de Conversa [sys_cs_vendor]	Armazena informações de fornecedor.
CS Conta do consumidor [sys_cs_consumer_account]	Armazena informações de usuários de terceiros.
Atendimento personalizado e configuração [sys_cs_context_profile]	Armazena um registro de perfil para experiências de bate-papo orientadas pelo contexto. Contém personalizações nas seguintes tabelas secundárias: • Tópicos de configuração [sys_cs_context_profile_topic] - Armazena os tópicos de configuração usados para cada tipo de tópico 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.

Tabela	Descrição
	• Tópicos promovidos [sys_cs_context_profile_promotion] - Armazena os tópicos realçados no cliente do Virtual Agent. • Perfis de pesquisa [sys_cs_context_profile_search] - Armazena o perfil da pesquisa com IA para a experiência de bate-papo associada.
Controles personalizados [sys_cs_custom_control]	Armazena os controles personalizados de entrada de resposta.
Definições do Controle Personalizado [sys_cs_custom_control_definition]	Vincula um tipo de cliente (por exemplo, cliente de chat da web) a um controle personalizado. Armazena o canal, o domínio e o componente da interface do usuário definidos para um controle personalizado.
Configurações gerais [sys_cs_general_settings]	Armazena os registros da configuração do NLU.
Configuração do atendente [sys_cs_live_agent_setup]	Armazena a configuração do Atendente com informações da fila.
Cache da fila de suporte do atendente [sys_cs_support_queue_cache]	O cache do banco de dados usado para tempos de espera da fila de suporte.
Abrir Drivers do NLU [open_nlu_driver]	Armazena os registros dos provedores de serviço NLU usados na instância. Identifica o provedor de NLU do sistema de base e outros serviços instalados, como IBM Watson NLU.
Abrir Conexões HTTP do Driver da NLU [open_nlu_driver_http_connection]	Armazena todas as referências de conexão HTTP para o provedor de serviços NLU.
Abrir Linguagens do Driver do NLU [open_nlu_driver_language]	Lista os códigos de idioma dos provedores de serviço de NLU (ServiceNow NLU, IBM Watson Assistant e MS LUIS). Identifica os códigos de driver e os idiomas associados.
Abrir Feedbacks da Entidade de Previsão da NLU [open_nlu_predict_entity_feedback]	Armazena a disposição feita por uma aplicação em resposta a um resultado de previsão de entidade NLU. Por exemplo, em Virtual Agent, o objetivo é mapear uma entidade NLU prevista para uma variável de entrada em um tópico do Virtual Agent.
Abrir Feedbacks da Intenção de Previsão da NLU [open_nlu_predict_intent_feedback]	Armazena a disposição tomada por uma aplicação em resposta a um resultado de previsão de intenção NLU. Por exemplo, no Virtual Agent, o objetivo é mapear uma intenção NLU prevista para um tópico do Virtual Agent.

Tradução automática

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

Tabela	Descrição
Tópico publicado [sys_cb_design_topic]	Armazena definições de tópico de design e faz referência ao tópico de tempo de execução.
Vinculação de Sessão [sys_cs_session_binding]	Armazena a vinculação da sessão e as informações do canal AMB.
Configurações - Integração com Slack [sys_cs_adapter_configuration_page_slack]	Estende a tabela sys_cs_adapter_configuration_page. Armazena a configuração para a aplicação Slack de envio de mensagens.
Configurações - Facebook Messenger Integration [sys_cs_adapter_configuration_page_messenger]	Estende a tabela da página sys_cs_adapter_configuration. Armazena a configuração para a aplicação Facebook Messenger de envio de mensagens.
Página de configuração do adaptador para Teams [sys_cs_adapter_configuration_page_teams]	Estende a tabela sys_cs_adapter_configuration_page. Armazena a configuração do adaptador para a aplicação Microsoft Teams de envio de mensagens.
Página de configuração do adaptador do Workplace [sys_cs_adapter_configuration_page_workplace]	Estende a tabela sys_cs_adapter_configuration_page. Armazena a configuração do adaptador para a aplicação Workplace de envio de mensagens.
Configuração do adaptador de cliente do fornecedor [sys_cs_vendor_client_adapter_configuration]	Armazena a configuração do adaptador para aplicações de envio de mensagens de terceiros.
Tópico [sys_cb_topic]	Armazena um registro para cada tópico (definição de tempo de design).
Tópico [sys_cs_topic]	Armazena uma instância de um tópico de sys_cb_topic em tempo de execução. Os registros nesta tabela são limpos a cada 12 horas.
Categoria de tópico [sys_cb_topic_category]	Armazena todas as categorias que identificam os diferentes tipos de tópicos, como tópicos de configuração e tópicos de conversas casuais. Também inclui categorias personalizadas definidas por administradores.
Usos da Biblioteca de Tópico [sys_cs_topic_library_usage]	Armazena referências a blocos de tópicos publicados.
Configuração do Contexto de Fornecedor [sys_cs_vendor_context_configuration]	Armazena informações de contexto de dispositivos específicos do fornecedor.
Contexto do Virtual Agent [sys_cs_virtual_agent_context]	Armazena variáveis de contexto do Virtual Agent.

Tradução automática

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

Propriedades instaladas

Propriedade	Descrição
com.glide.cs.branding.msg_delay	Atraso mínimo entre mensagens bot
com.glide.cs.branding.type_presence_delay	Atraso mínimo antes de exibir a animação da digitação
com.glide.cs.conversation_faulted_reason	Mensagem que exibe a seguinte mensagem padrão quando há falha em uma conversa: Parece que você saiu da conversa.
com.glide.cs.general.error_message	Mensagem de erro genérica
com.glide.cs.general.live_agent_handoff_error_message	Mensagem de erro quando nenhum atendente tiver sido configurado
com.glide.cs.general.live_agent_handoff_message	Mensagem a ser exibida quando ocorrer a entrega para um atendente
com.glide.cs.general.support_email	E-mail de suporte geral
com.glide.cs.general.support_hours	Horas de suporte geral
com.glide.cs.general.support_phone	Telefone de suporte geral
com.glide.cs.global_configuration	O sys_id da página de configuração padrão (sys_cs_configuration_page)
com.glide.cs.javascript.reserved_words	Palavras reservadas em JavaScript que não devem ser usadas como nomes vaInputs ou nomes vaVars
com.glide.cs.live_agent_queue	A fila de bate-papo para a qual os usuários são transferidos quando uma conversa faz a transição de um virtual agent para um atendente. Essa fila padrão é usada, a menos que o tópico defina uma fila específica a ser usada.
com.glide.cs.suggest.minimum_characters	O número mínimo de caracteres que o usuário deve inserir em uma palavra-chave antes que a correspondência parcial, a correspondência fonética e a verificação ortográfica comecem a funcionar.
com.glide.cs.suggest.enable_partial_search	Habilita pesquisas de correspondência parcial em pesquisas de tópico quando definido como verdadeiro.
com.glide.cs.suggest.enable_phonetic_search	Habilita pesquisa fonética em pesquisas de tópico quando definido como verdadeiro.
com.glide.cs.suggest.enable_spell_check	Habilita ortografias de pesquisa alternativas em pesquisas de tópicos quando definido como verdadeiro.

Funções Virtual Agent

O Virtual Agent adiciona várias funções para usuários que operam como administradores do Virtual Agent.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário em Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Tradução automática

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

Descrição da função

As funções instaladas com Virtual Agent são listadas abaixo com as seguintes informações:

Título da função [name]

Nome da função. O texto entre colchetes corresponde ao 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.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Considerações

Avisos ou outras considerações para administradores.

Funções instaladas

Nota:

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 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 .

Administrador de resolução automática de problemas [iar_admin]

Configura a entrega de mensagens de resolução de tarefas automatizadas em Virtual Agent, e-mail ou SMS.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- `evam_admin`
- `search_application_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.

Tradução automática

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

Administrador de pesquisa de bate-papo [chat_survey_admin]

Controla e configura pesquisas pós-bate-papo para coletar feedback sobre a experiência do usuário ou para filas de bate-papo definidas em Atribuição avançada de trabalho.

Contém funções

Lista de funções contidas na função: survey_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.

Designer de ações [action_designer]

Inicia o app Designer de ações para automatizar tarefas com sequências de etapas relacionadas.

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.

Administrador do EVAM [evam_admin]

Acessa o Entity View Action Mapping para padronizar a exibição de diferentes fontes de dados em cartões ou listas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Tradução automática

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

Considerações especiais

Nota: Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Identidade visual do Virtual Agent [va_branding]

Busca configurações de identidade visual por meio da REST API com script.

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.

Administrador de assinaturas de atividade [actsub_admin]

Cria objetos sujeitos a assinatura e assina atividades nesses objetos.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota: Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Flow Designer [flow_designer]

Inicia o app Flow Designer para criar fluxos de trabalho de várias etapas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- *decision_table_reader*
- *flow_operator*
- *rest_api_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.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Designer da estrutura de testes automatizados [atf_test_designer]

Cria e executa testes automatizados para confirmar a função de instância apropriada depois de fazer mudanças na instância.

Contém funções

Lista de funções contidas na função: representante.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Administrador NLU [nlu_admin]

Cria modelos NLU e intenções associadas no Workbench de NLU.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- *sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin*
- *nlu_editor*
- *nlu_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.

Administrador de instalação de aplicações externas [external_app_install_admin]

Instala aplicações externas, como Slack, Microsoft Teams e Workplace.

Tradução automática

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

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota: Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Qualquer usuário atribuído a essa função pode alterar ou excluir tópicos criados no sistema Designer do Virtual Agent, incluindo tópicos aos quais outros tópicos se refiram ou tenham como dependências.

Usuário do Automated Customer Experiences (ACE) [sn_ace.ace_user]

Acessa e lê registros do ACE.

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.

Administrador de configuração assistida de Interfaces conversacionais [sn_ci_gs_content.ci_guided_setup_admin]

Cria uma configuração assistida para ajudar os usuários no planejamento da implementação de materiais Interfaces conversacionais e executa as configurações básicas para entrar em operação.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Tradução automática

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

Considerações especiais

Nota: Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Solicitante de localização [localization_requestor]

Cria solicitações de tradução e exibe as traduções concluídas no Framework de localização.

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.

Gerente de autoatendimento [sn_ssa_core.self_service_manager]

Executa operações CRUD na configuração de padrões e atividades e nas tabelas de dados de desvio.

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.

Administrador de imagem [image_admin]

Gerencia arquivos de imagem na tabela Imagens [db_image].

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Tradução automática

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

Nenhum.

Considerações especiais

Nota: Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Administrador da aplicação de pesquisa [search_application_admin]

Insere dados, atualiza e exclui tabelas de configuração relacionadas a UX de pesquisa, incluindo: [sys_search_context_config], [sys_search_source], [m2m_search_context_config_search_source], [sys_search_facet] e [sys_search_filter]. A função de administrador Pesquisa com IA [ais_admin] está incluída nesta função para executar a configuração de Pesquisa com IA.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- *ais_admin*
- *personalize_dictionary*

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota: Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Administrador de análise de bate-papo [chat_analytics_admin]

Configura o Painel de análise de conversas, reconfigura seu conteúdo e cria funis para revisar o desempenho dos fluxos de conversa.

Contém as funções

Lista de funções contidas na função: chat_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.

Instalar plug-ins de Virtual Agent

Instalar Virtual Agent plug-ins para suas áreas de negócios. Esses plug-ins contêm conversas predefinidas e. Virtual Agent ativos que ajudam os usuários com tarefas comuns 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.

autoatendimento, como criar ou atualizar casos ou fornecer respostas para perguntas frequentes.

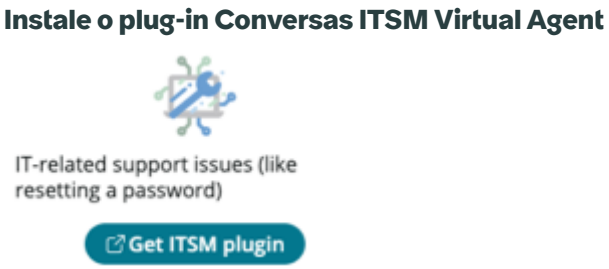
Antes de Iniciar

Como ativar Virtual Agent.

Função necessária: admin ou virtual_agent_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Página inicial**.
2. Em Escolha o tipo de solicitações que você deseja que seu bot ofereça suporte, selecione um plug-in disponível, como **Obtenha o plug-in ITSM** .



3. Siga as instruções em ServiceNow Store e selecione **Aceitar** quando solicitado.
4. **Opcional:** Repita essas etapas para instalar plug-ins adicionais.

O que Fazer Depois

Para obter mais informações sobre disponíveis Virtual Agent plug-ins, consulte Plug-ins adicionais para o Virtual Agent e. Tópicos pré-criados do Virtual Agent, blocos de tópicos e modelos de NLU ServiceNow.

Plug-ins adicionais para o Virtual Agent

Depois de ativar o Virtual Agent, você pode ativar plug-ins adicionais para habilitar outros recursos para o design de conversa.

Você deve ter função de administrador para ativar esses plug-ins adicionais. Para obter detalhes, consulte Ativação de um plug-in .

Plug-in	Descrição
• Prestação de serviços de Recursos Humanos: Prestação de serviços de RH Virtual Agent Conversas [sn_hr_va] disponíveis por meio de ServiceNow Armazenamento • Conversas do ITSM Virtual Agent [sn_itsm_va] disponíveis por meio do ServiceNow Armazenamento • CSM Virtual Agent conversations [com.sn_csm.virtualagent]	Habilita Conversas predefinidas do Virtual Agent, blocos de tópicos reutilizáveis e pré-criados ServiceNow Modelos de NLU Para as aplicações Customer Service Management, HR Service Delivery e IT Service Management. • Requer que o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) seja ativado. • Ativa automaticamente o plug-in Workbench de NLU (com.snc.nlu_studio). • Ativa automaticamente os blocos de tópicos do Plug-in Blocos de tópicos

Tradução automática

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

Plug-in	Descrição
	da Gestão de serviços no Virtual Agent (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks). Inclui blocos de tópicos comuns, como pesquisa contextual.
Workbench de NLU [com.snc.nlu_studio]	Habilita a criação de modelos personalizados de ServiceNow Compreensão da linguagem natural (NLU) usados por Virtual Agent.
Workbench de NLU - Recursos avançados [com.snc.nlu.workbench.advanced]	Expande a funcionalidade de Workbench de NLU fornecendo análise de conflitos, teste em lote e recursos de desempenho do modelo. Disponível em ServiceNow® Store.
Painel de análise de conversas [com.sn.conversational.analytics]	Fornece informações sobre as interações do usuário para que você possa ver como Virtual Agent entendeu e resolveu os problemas do usuário.

Tópicos pré-criados do Virtual Agent, blocos de tópicos e modelos de NLU ServiceNow

Conversas pré-criadas Virtual Agent (tópicos), blocos de tópicos reutilizáveis e modelos de NLU ServiceNow estão disponíveis para a plataforma Virtual Agent e várias aplicações de negócios como Customer Service Management, Prestação de serviços de RH, IT Service Management e muito mais.

Essas conversas predefinidas ajudam os usuários com tarefas comuns de autoatendimento em cada área de negócios, como criar ou atualizar casos ou fornecer respostas para perguntas frequentes. Blocos de tópico pré-criados são componentes reutilizáveis (semelhantes a subfluxos) que executam uma função ou tarefa específica e podem ser adicionados a um tópico de conversa. Os modelos de NLU pré-criados definem o entendimento do idioma específico do negócio necessário para que Virtual Agent entenda e processe as solicitações do usuário. Cada intenção NLU em um modelo é mapeada para um único tópico Virtual Agent de conversa.

Resumos de tópicos pré-criados e blocos de tópicos

Para obter mais informações sobre os tópicos do Virtual Agent pré-criados e blocos de tópicos fornecidos por várias aplicações ServiceNow, consulte a documentação dessas aplicações. Por exemplo, as aplicações CSM, HRSD e ITSM fornecem informações sobre seus tópicos pré-criados nas seguintes seções:

Tópicos predefinidos e blocos de tópicos	Ativação
Conversas do Virtual Agent para Atendimento ao cliente	Nome do plug-in: com.sn_csm.virtualagent Para obter mais informações sobre como ativar um plug-in, consulte Ativar um plug-in .

Tradução automática

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

Tópicos predefinidos e blocos de tópicos	Ativação
Conversas de serviço de campo do Virtual Agent	Solicite os aplicativos Conversas do Virtual Agent de serviço de campo e o Modelo de NLU de serviço de campo para conversas do Virtual Agent do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Recursos Humanos Virtual Agent conversas	Solicite o app Conversas do Virtual Agent do Prestação de serviços de RH do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Conversas do ITSM Virtual Agent	Solicitar ITSM Virtual Agent e Modelo de NLU do ITSM para conversas do Virtual Agent de ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Conversas jurídicas no Virtual Agent	Solicitar conversas do Virtual Agent jurídico do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 predefinidos e blocos de tópicos	Ativação
Tópicos da plataforma Virtual Agent e blocos de tópicos • Tópicos de configuração do Designer do Virtual Agent • Virtual Agent blocos de tópicos pré-criados (como Disponibilidade do agente, Pesquisa com IA e Perguntas frequentes do construtor de conversas)	Nome do plug-in: com.glide.cs.chatbot Para obter mais informações sobre como ativar um plug-in, consulte Ativar um plug-in .

Nota: Os plug-ins para o CSM, a Prestação de serviços de RH e as conversas predefinidas de ITSM também instalam seus modelos de NLU e blocos de tópico ServiceNow pré-criados. Glide Virtual Agent O plug-in instala o modelo de NLU pré-criado para tópicos de configuração, bem como blocos de tópicos da plataforma.

Depois de instalar os plug-ins ou aplicativos, você pode visualizar (testar) os tópicos e blocos de tópicos usando Designer do Virtual Agent. Revise as intenções, os enunciados e as entidades nos modelos de NLU pré-criados usando ServiceNow Workbench de NLU ou no Designer do Virtual Agent se os tópicos habilitados para NLU estiverem associados a intenções em modelos ServiceNow de NLU.

Trabalhar com tópicos pré-criados e blocos de tópicos em Designer do Virtual Agent

- Visualização de tópicos e blocos de tópicos: Depois de instalar os plug-ins para tópicos pré-criados, administradores ou Virtual Agent os administradores podem acessar os tópicos pré-criados e os blocos de tópicos no Designer do Virtual Agent página inicial. Selecione o tópico e, na guia **Fluxo**, selecione **Testar**. Revise a conversa conforme ela é executada na janela de teste para determinar os tópicos e os blocos de tópicos que você deseja usar.
- Usando tópicos e blocos de tópicos pré-criados. Embora os tópicos e blocos de tópicos pré-criados sejam somente leitura e não possam ser alterados, você pode reutilizá-los duplicando-os e modificando-os conforme necessário. Depois de testar um tópico duplicado e estar pronto para implantá-lo em seus clientes Virtual Agent, publique o tópico. Da mesma forma, depois de testar um bloco de tópico duplicado, publique-o para disponibilizá-lo para uso em tópicos de conversa (chamada).

Para obter detalhes sobre como criar, testar (visualizar), duplicar e publicar um tópico, consulte Comece com Designer do Virtual Agent. Para obter detalhes sobre como trabalhar com blocos de tópico, consulte Como maximizar a reutilização de código com blocos de tópicos.

Trabalhar com modelos ServiceNow de NLU pré-criados em ServiceNow Workbench de NLU

- Revisar um modelo de NLU pré-criado. Depois de instalar os plug-ins para tópicos predefinidos, você pode exibir os modelos pré-criados em Workbench de NLU. Os modelos de NLU pré-criados para aplicações ServiceNow definem intenções, entidades e enunciados usados para os tópicos predefinidos. Esses modelos também são treinados e publicados. Você também pode revisar os enunciados de um modelo pré-criado no Designer do Virtual Agent. No entanto, para copiar um modelo pré-criado, você usa Workbench de NLU.

Tradução automática

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

- Duplicando modelos de NLU pré-criados - embora os modelos de NLU pré-criados sejam somente leitura e não possam ser editados, você pode Duplique um modelo de NLU Modelos de NLU pré-criados para criar seus próprios modelos de NLU e. Importar um NLU intenção De modelos pré-criados ou outros modelos de NLU que você cria em Workbench de NLU.

Para obter detalhes sobre como criar, treinar e publicar modelos de NLU ServiceNow, consulte Compreensão da linguagem natural .

Configuração da Virtual Agent

Configure os recursos, componentes e integrações do Virtual Agent de que você precisa para fornecer suporte a seus funcionários, equipes de TI e clientes.

Use Console de Interfaces conversacionais para ativar e configurar Virtual Agent. Algumas das configurações gerais do console são compartilhadas com outros aplicativos, como Bate-papo do agente.

Configurações gerais de bate-papo

Eu quero...	Consulte estes tópicos
Opções de exibição do cliente do bate-papo	
Marcar meu bot	Como criar uma identidade visual para o cliente do seu bate-papo
Visualizar mensagens novas ou não lidas em uma janela de bate-papo minimizada	Habilite a visualização de mensagem no widget de bate-papo
Roteamento de conversação	
Configurar meu bot para ser executado em aplicativos de mensagens de terceiros	Integração Virtual Agent com aplicativos de envio de mensagens.
Criar pesquisas pré-bate-papo	Defina as configurações de pesquisa antes do bate-papo
Criar e usar variáveis de contexto para armazenar informações relacionadas ao bate-papo	Como configurar variáveis de contexto para armazenar informações relacionadas ao bate-papo
Exibir ou anunciar opções de retorno de chamada para os usuários por meio de outros apps da ServiceNow	Retorno de chamada omnicanal
Configurar intenções de contexto de tópico	Como definir configurações de intenção do contexto do tópico
Ações do sistema	
Modificar mensagens de bate-papo do sistema	Como mudar as mensagens do sistema do Virtual Agent e Bate-papo do agente
Especifique como os links são abertos na janela de bate-papo	Navegação por URL em Interfaces conversacionais
Configurar meu bot para detectar dados confidenciais	Como configurar o Sensitive Data Handler

Tradução automática

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

Eu quero...	Consulte estes tópicos
	Nota: Este recurso está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não estará mais disponível para instalação, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support. Instale a aplicação Privacidade de dados como uma substituição. Para obter mais informações, consulte Privacidade de dados .
Enviar resumos de e-mail de mensagens não lidas para usuários quando eles estiverem inativos	Como enviar e-mails de atividades de bate-papo perdidas

Configurações do Virtual Agent

Eu quero...	Consulte estes tópicos
Obter recomendações para tópicos de Virtual Agent com base em meus dados	Início rápido para Recomendações de tópicos
Configurar acompanhamento de desempenho para tópicos de Virtual Agent	Como criar configurações e padrões de desvio
Usar a Compreensão da linguagem natural (NLU) para a descoberta de tópicos	Configurar Compreensão da linguagem natural em Virtual Agent Como criar modelos (usando Workbench de NLU)
Criar saudações personalizadas e configurar tópicos	Configurar uma experiência Virtual Agent de bate-papo
Determinar quais problemas são roteados para Virtual Agent primeiro	Configurar e executar uma simulação de Resolução automática de ocorrências
Enviar notificações para usuários no Virtual Agent	Configurar notificações do Virtual Agent Habilitar notificações do Virtual Agent
Usar a Pesquisa com IA para retornar resultados de fallback para Virtual Agent	Melhorar a experiência do usuário com o Pesquisa com IA
Detectar e traduzir dinamicamente tópicos do Virtual Agent para um idioma diferente	Usando detecção de idioma e tradução automática dinâmica em Virtual Agent conversas de bate-papo aprimoradas

Segurança Virtual Agent

O reforço de plataforma da sua instância é aproveitado por Virtual Agent. Assim, você deve seguir as recomendações gerais de reforço da plataforma. Para obter detalhes, consulte Proteja 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.

Personalização de um Virtual Agent experiência de bate-papo

Crie diferentes experiências de bate-papo para os usuários finais com base no contexto em que eles iniciam uma conversa com Virtual Agent.

Como as experiências de bate-papo funcionam

Uma experiência de bate-papo define a estrutura de uma conversa de bot (tópicos de configuração), um conjunto inicial de tópicos exibidos para os usuários (tópicos promovidos) e as configurações do Pesquisa com IA para exibir resultados de pesquisa em conversas. O Virtual Agent fornece uma experiência de bate-papo padrão pré-configurada que você (administradores e autores de tópicos) pode usar para controlar a experiência do usuário com o Virtual Agent.

Você pode configurar a experiência de bate-papo padrão e também criar experiências de bate-papo personalizadas, adaptadas ao contexto no qual diferentes usuários executam Virtual Agent, como o portal de serviços ou o canal que estão usando. As experiências de bate-papo personalizadas herdam as configurações de experiência de bate-papo padrão, mas você pode substituir os padrões conforme necessário para um determinado contexto.

Nota: Se você estiver usando Virtual Agent Lite, poderá configurar determinados tópicos de configuração na experiência de bate-papo padrão, mas não poderá criar experiências de bate-papo personalizadas.

Uma experiência de bate-papo consiste em tópicos de configuração, tópicos promovidos e um perfil de pesquisa:

Tópicos de configuração

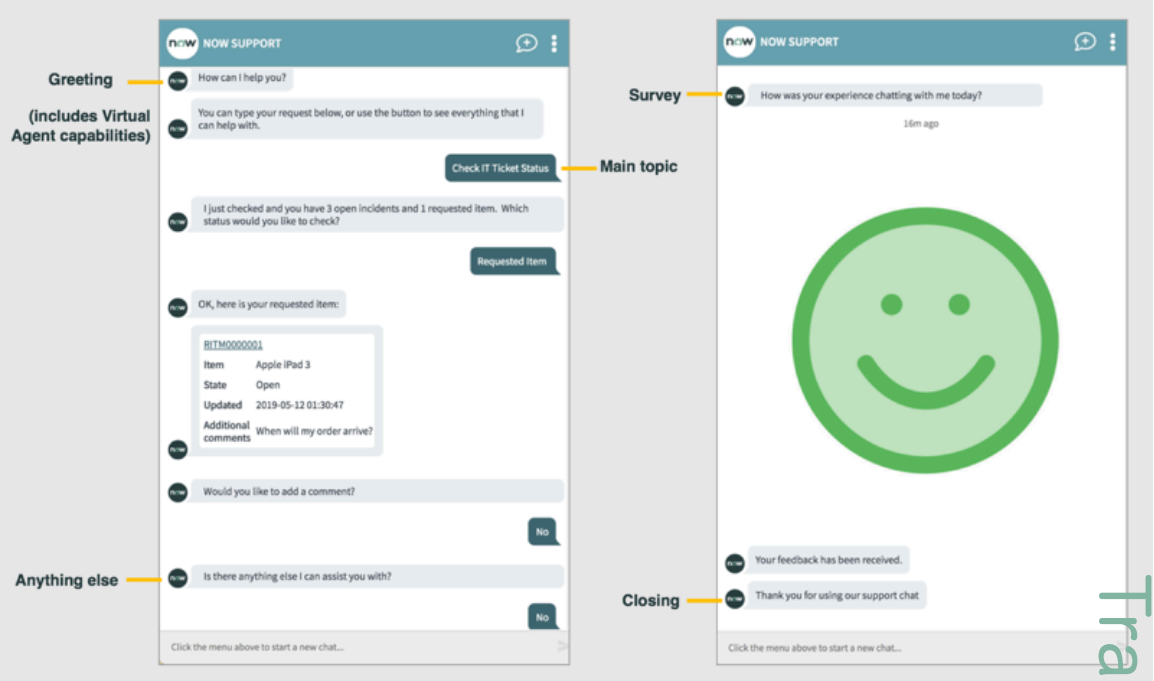
Virtual Agent fornece elementos de conversa comuns, como uma saudação de boas-vindas para iniciar uma conversa e um encerramento de conversa, e os inclui automaticamente em conversas de agente virtual. Esses elementos pré-criados, chamados de tópicos de configuração, fazem parte de uma estrutura de conversa básica que é aplicada a todas as suas conversas. Eles são instalados com Virtual Agent e Virtual Agent Lite.

Esses tópicos de configuração são executados automaticamente nos pontos apropriados de uma conversa, com base no contexto, enunciados (se o NLU estiver habilitado), descrição do tópico (se o LLM estiver habilitado) ou palavras-chave que os usuários inserem durante a conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tópicos de configuração em uma conversa



Virtual Agent fornece os seguintes tipos de tópicos de configuração pré-criados:

Tópico de configuração	Descrição
Saudação	Apresenta uma saudação de boas-vindas aos usuários e solicita que eles insiram uma solicitação ou vejam em quais itens ela pode ajudar.
Fornecer Feedbacks sobre o Virtual Agent	Exibe uma pesquisa para obter feedback do usuário sobre a experiência de conversa, antes que a conversa termine.
Suporte do atendente	Habilita os usuários a solicitarem uma transferência para o atendente e ver com que itens ele pode auxiliar.
Recursos do Virtual Agent	Apresenta uma lista do que o agente virtual pode ajudar.
Tópico de Manipulação de Erros	Exibe uma mensagem de erro padrão quando ocorre um erro irrecuperável do sistema e transfere o usuário para um atendente.
Conversa de Encerramento	Exibe uma mensagem de encerramento que finaliza a conversa.
Fallback da Pesquisa com IA	Gera resultados da Pesquisa com IA para um usuário quando o Virtual Agent não consegue encontrar uma intenção, um tópico ou uma palavra-chave correspondentes.
Tópico de Fallback	Apresenta mensagens padrão que solicitam que o usuário insira outra solicitação ou selecione um tópico diferente quando o agente virtual não entende uma entrada ou seleção do usuário.
Qualquer Outro Tópico	Depois de concluir uma tarefa ou solicitação, o virtual agent pergunta se o usuário precisa de mais assistência com outra solicitação ou 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.

Em conversas de NLU, os tópicos de configuração têm intenções correspondentes (definidas no modelo de NLU pré-criado para tópicos de configuração) e também palavras-chave. Virtual Agent reconhece os enunciados ou palavras-chave que os usuários podem inserir para executar determinados tópicos de configuração, como Virtual Agent Tópico Capacidades (ajuda) ou o tópico de suporte do atendente. Configurar tópicos para conversas do LLM dependem de suas próprias descrições como intenções, que o LLM usa para descoberta de tópicos.

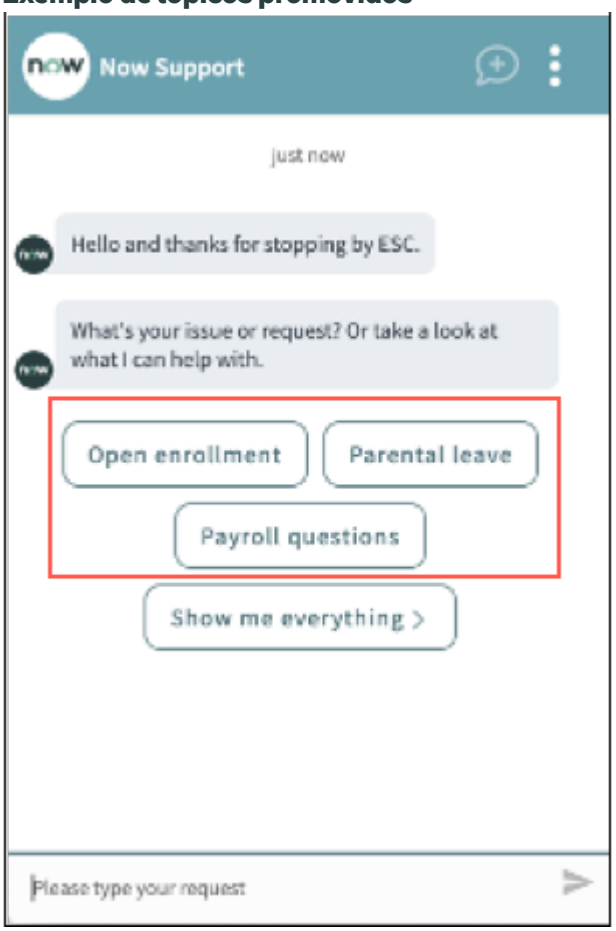
Você pode visualizar (testar) os tópicos de configuração pré-criados para ver como eles funcionam. Em Designer do Virtual Agent página inicial, use o ícone de filtro Para classificar somente tópicos de configuração e selecione os tópicos de configuração a serem testados. Tópicos pré-criados são somente leitura, mas você pode duplicar, personalizar (modificar) se necessário e publicá-los.

Tópicos promovidos

Você pode exibir uma coleção de até seis tópicos relevantes para os usuários, exibidos antes do botão **Mostrar tudo** na janela de bate-papo. Use esses tópicos promovidos em uma experiência de bate-papo para fornecer aos usuários acesso rápido e conveniente aos tópicos usados para um determinado contexto.

Nota: Os tópicos promovidos podem não ser compatíveis com todos os clientes.

Exemplo de tópicos promovidos



Tradução automática

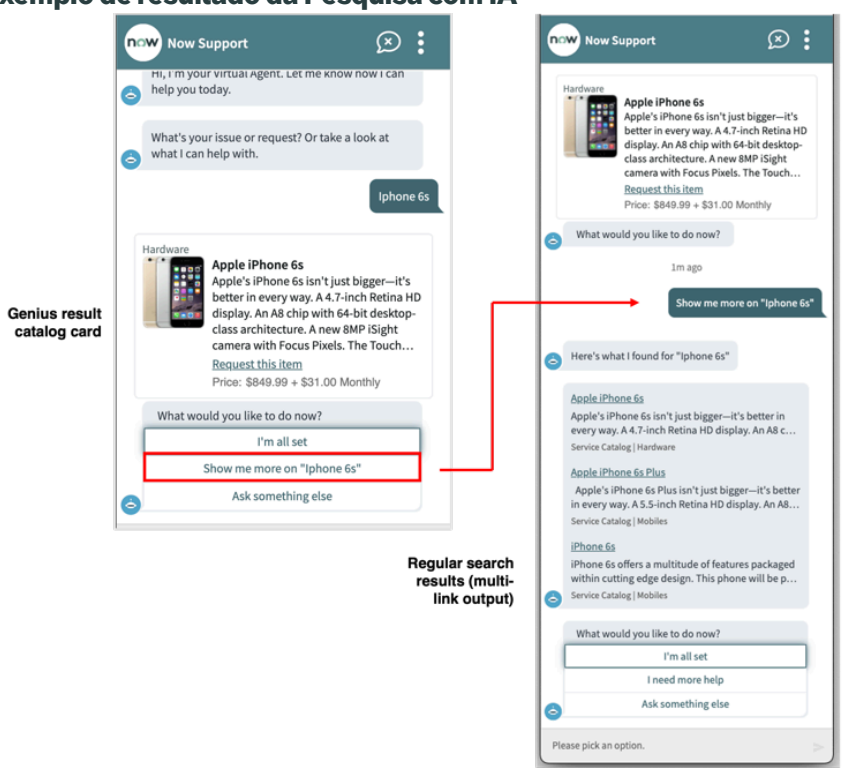
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Para obter mais informações, consulte Promover ou rebaixar subfluxos de conversa do LLM, ações e tópicos em Designer do Virtual Agent.

Perfil de pesquisa

Um perfil de pesquisa define como Virtual Agent Os resultados da pesquisa são gerados para uma aplicação da Pesquisa com IA. A configuração da aplicação de pesquisa especifica um perfil de pesquisa a ser usado e também determina como os resultados gerados são exibidos para os usuários. Virtual Agent usa uma configuração de aplicação de pesquisa padrão e um perfil de pesquisa que controla as fontes de dados usadas para pesquisas. Sua configuração de IU (definida na aplicação Mapeamento de ação de exibição de entidade) controla os resultados da pesquisa exibidos nos cartões de resposta de resultado do Genius e na saída de vários links. Essas configurações também se aplicam a resultados de pesquisa gerados como fallback quando Virtual Agent não pode determinar o tópico apropriado. Para obter mais informações, consulte Melhorar a experiência do usuário com o Pesquisa com IA.

Exemplo de resultado da Pesquisa com IA



Começar a usar as experiências de bate-papo

Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**e selecione **Virtual Agent** . Use o bloco de **Saudações personalizadas e configuração** para gerenciar as experiências de bate-papo padrão e personalizadas. Você pode fazer o seguinte:

- Configure a experiência de bate-papo padrão, incluindo os tópicos de configuração, tópicos promovidos e critérios de pesquisa usados. Por exemplo, você pode ativar o tópico de configuração de feedback Virtual Agent para que ele seja aplicado a todas as suas conversas de bot.
- Crie diferentes experiências de bate-papo personalizadas com base em contextos nos quais seus usuários finais executam Virtual Agent. As configurações que você define em uma experiência de bate-papo personalizada substituem a experiência de bate-papo 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.

Trabalhar com tópicos de configuração

Os tópicos de configuração fazem parte de uma estrutura de conversa padrão aplicada a todas as conversas, como a saudação de boas-vindas ou as respostas de fallback. Os tópicos de configuração são executados no local apropriado em uma conversa com base no contexto, nas palavras-chave ou nos enunciados inseridos pelo usuário e em quaisquer condições especificadas para o tópico de configuração.

Você define tópicos de configuração em uma experiência de bate-papo Designer do Virtual Agent usando a opção Saudações personalizadas e configuração. Uma experiência de bate-papo define o contexto no qual os usuários executam Virtual Agent. Esse contexto inclui:

- Tópicos de configuração aplicados a conversas de bots.
- Uma pequena lista de tópicos, chamada de tópicos promovidos, exibida inicialmente na janela de bate-papo.
- Configuração de Pesquisa com IA usada para exibir Pesquisa com IA resultados para os usuários.

Para obter informações sobre as experiências de bate-papo, consulte Personalização de um Virtual Agent experiência de bate-papo. Para obter detalhes sobre como configurar uma experiência de bate-papo, consulte Configurar uma experiência Virtual Agent de bate-papo.

Nota: Tópicos de configuração em conversas podem ser descobertos (por meio de descoberta de tópico) somente quando eles são configurados em uma experiência de bate-papo do Virtual Agent usando a opção **Saudações personalizadas e configuração**. Se algum tópico de configuração não estiver incluído em uma experiência de bate-papo, esses tópicos de configuração não serão listados no menu Todos os tópicos da janela de bate-papo (selecionador de tópico) e não poderão ser descobertos por Virtual Agent.

Os tópicos de configuração são executados durante uma conversa da seguinte forma.

1. Início da conversa: Virtual Agent apresenta o tópico de Saudação e a lista de tópicos disponíveis (Virtual Agent habilidades) que o usuário pode selecionar.

   Nota: Se você quiser que a janela de bate-papo leve os usuários imediatamente a um atendente, não selecione o tópico do suporte do atendente como uma saudação. Em vez disso, use o método do sistema para transferir para um atendente.

2. Corpo da conversa: esses tópicos de configuração são apresentados em diferentes pontos da conversa, dependendo do contexto:
   - Usuário solicita ajuda: Virtual Agent apresenta o Explorar Tópico da Ajuda (recursos Virtual Agent).
   - O usuário insere uma solicitação ou palavra-chave que Virtual Agent não entende: Virtual Agent apresenta o tópico de fallback, a menos que o tópico de fallback da Pesquisa com IA esteja habilitado.
   - Se o tópico de fallback da Pesquisa com IA estiver habilitado e o usuário inserir uma solicitação ou palavra-chave, mas Virtual Agent não conseguir encontrar um tópico ou palavra-chave correspondente, ou encontrar muitos tópicos para determinar o tópico correspondente: Virtual Agent executa Pesquisa com IA para gerar resultados de pesquisa relevantes para o usuário. Se os resultados Pesquisa com IA não ajudarem o usuário ou se o tópico de configuração de fallback da Pesquisa com IA não estiver ativado, Virtual Agent executará o tópico de fallback.
   - Ocorre um erro irrecuperável do sistema durante a conversa: Virtual Agent executa o tópico de manipulação de erros e transfere o usuário para um atendente.

Tradução automática

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

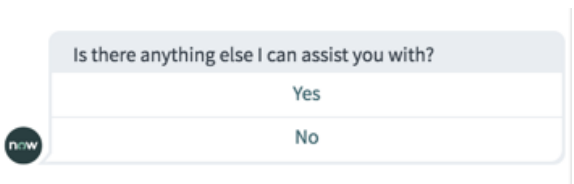
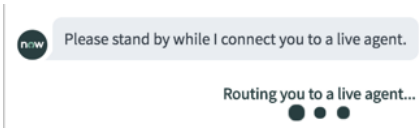
- O usuário solicita uma transferência para um atendente: Virtual Agent executa o tópico do atendente, que transfere o usuário para um atendente.
- Depois que uma tarefa ou solicitação do usuário é concluída: Virtual Agent executa o tópico Qualquer outra coisa para perguntar se o usuário deseja continuar com outra solicitação ou tarefa.

3. Encerramento da conversa:
   - Se o usuário não quiser mais assistência após a conclusão de uma tarefa ou solicitação, Virtual Agent apresentará o tópico pesquisa para feedback sobre a experiência de conversa.
   - Após a pesquisa, Virtual Agent confirma que o feedback foi recebido e executa o tópico Encerramento para encerrar a conversa.

Os tópicos de configuração padrão são somente leitura e têm nomes de tópico com um ponto final no final do nome do tópico de configuração, como **Saudação**. Você pode criar seus próprios tópicos de configuração personalizados, duplicando um tópico de configuração e alterando-o conforme necessário. Você também pode alterar avisos ou adicionar outros controles ao tópico, da mesma forma que faria ao criar outros tópicos.

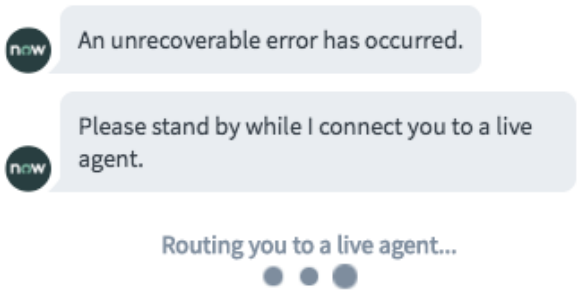
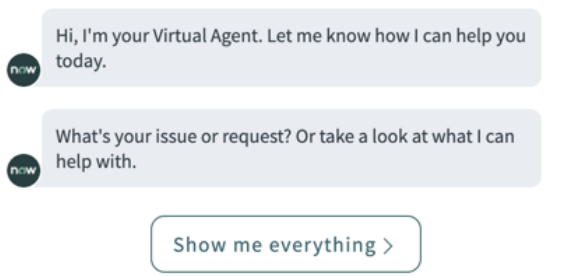
Se você quiser que uma mensagem de encerramento seja diferente do tópico de encerramento padrão, crie um tópico de configuração personalizada que contenha o texto de encerramento revisado. Você também precisa criar uma intenção para esse tópico de configuração personalizada no modelo de NLU para tópicos de configuração ou definir palavras-chave de tópico na página Propriedades do tópico. Você pode selecionar o tópico de configuração personalizado a ser usado em uma experiência de bate-papo personalizada em vez de usar um tópico de configuração padrão.

A tabela a seguir fornece exemplos de tópicos de configuração pré-criados na experiência de bate-papo padrão.

Tipo de tópico de configuração	Nome e descrição do tópico de configuração
Qualquer outra coisa	Qualquer outra coisa. Virtual Agent pergunta aos usuários se eles precisam de mais assistência.  Se os usuários selecionarem **Sim**, Virtual Agent retornará uma lista de itens relacionados nos quais ele pode ajudar.
Atendente	Suporte do atendente. Informa aos usuários que uma transferência para o atendente está em andamento: 

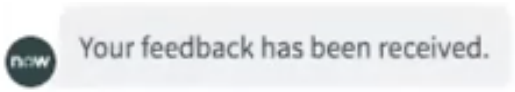
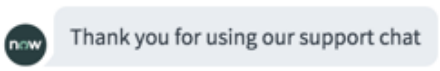
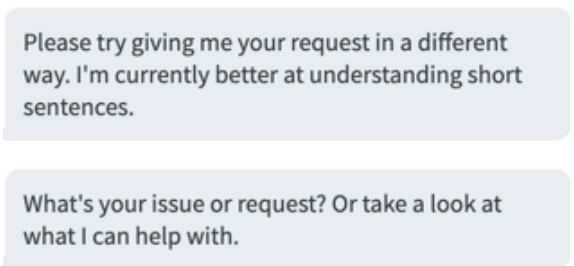
Tradução automática

© 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.

Tipo de tópico de configuração	Nome e descrição do tópico de configuração
Erro	Erro ao Manipular o Tópico. Exibe uma mensagem de erro genérica para o usuário quando Virtual Agent encontra um problema que não pode ser resolvido (erro irrecuperável do sistema) e transfere o usuário para um atendente. 
Saudação	Saudações. Inicia uma conversa cumprimentando os usuários e dando a eles a opção de inserir uma solicitação ou ver os itens nos quais o Virtual Agent pode ajudar.  **Nota:** Os tópicos de configuração pré-criados incluem uma saudação personalizada chamada Tópico de saudação dinâmica, que dá as boas-vindas ao usuário pelo nome. Para mudar o tópico de saudações padrão, clique duas vezes em **Nome do tópico de configuração** e escolha a saudação personalizada na lista de tópicos de configuração disponíveis.
Pesquisa	Tópico Virtual Agent de feedback. Coleta feedback do usuário sobre a experiência de conversa com Virtual Agent. O tópico de configuração de pesquisa é exibido aleatoriamente em 33% de suas conversas Virtual Agent. O tópico da pesquisa inclui uma frase introdutória que os administradores podem personalizar conforme necessário. A pesquisa apresenta uma lista de seleção com opções que os usuários podem escolher para descrever sua experiência. **Exemplo de opções de feedback de pesquisa**

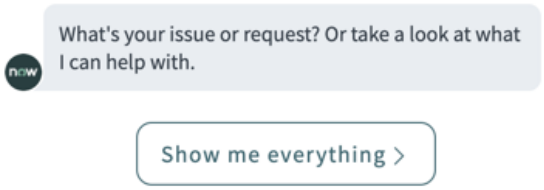
Tradução automática

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

Tipo de tópico de configuração	Nome e descrição do tópico de configuração
	Depois que os usuários fornecem o feedback, uma mensagem confirma que o feedback foi recebido:  **Nota:** Para mudar a probabilidade (porcentagem) de que o tópico de configuração de pesquisa ocorra em suas conversas, mude o valor na propriedade do sistema `com.glide.cs.survey.probability`. Para exibir aleatoriamente o tópico de configuração da pesquisa em 50% de suas conversas Virtual Agent, configure o **Valor** para 0,50.
Fechando	Encerrando Conversa. Exibe uma mensagem de encerramento que finaliza a conversa. 
Fallback Pesquisa com IA	Fallback Pesquisa com IA. Quando habilitado, este tópico de configuração usa pesquisa Pesquisa com IA para gerar resultados da Pesquisa com IA de fallback quando Virtual Agent não puder encontrar uma intenção correspondente ou muitas intenções e não puder determinar o tópico apropriado a ser exibido para um usuário.
Fallback	Tópico de Fallback. Exibe uma mensagem padrão para o usuário quando: • Quando o agente virtual não entende um enunciado do usuário ou palavra-chave e o tópico de configuração de fallback Pesquisa com IA não está habilitado na experiência de bate-papo. o tópico de fallback Pesquisa com IA foi desativado na experiência de bate-papo e o agente virtual não entende uma declaração do usuário ou palavra-chave. • Os usuários indicam que os resultados Pesquisa com IA não são úteis. 

Tradução automática

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

Tipo de tópico de configuração	Nome e descrição do tópico de configuração
Explorar ajuda	Recursos do Virtual Agent. Permite que os usuários solicitem assistência durante a conversa e exibe uma lista de itens com os quais o Virtual Agent pode ajudar com (recursos Virtual Agent). 

Mudar o texto no botão Mostrar tudo

Configure o texto no botão **Mostrar tudo** exibido na janela de bate-papo para controlar a exibição das saudações iniciais e o botão **Mostrar tudo** em conversas do Virtual Agent. Edite a mensagem na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] ou em uma cópia do tópico de configuração de Saudações.

Antes de Iniciar

Caso você esteja atualizando o tópico de configuração de Saudações no Designer do Virtual Agent, primeiro Crie uma cópia do tópico de configuração de Saudações, já que o tópico de configuração de Saudações pré-criado é somente leitura.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode mudar a mensagem de saudação do Virtual Agent atualizando a saudação padrão por meio da tabela Propriedades do sistema [sys_properties] ou alterando a mensagem no tópico de configuração de Saudações em Designer do Virtual Agent.

Se você mudar a mensagem na tabela Propriedades do sistema, o tópico de configuração de saudações padrão (e todos os tópicos de saudações personalizadas que não substituem o padrão **Mostre-me tudo**) mostrarão a mensagem atualizada. Se você mudar a mensagem de saudação pelo Designer do Virtual Agent, será possível fazer mudanças mais direcionadas, como uma mensagem para um tópico de saudação baseado em RH.

O tópico de configuração de Saudações contém a ação de script Enviar seletor de tópico, que controla o texto no botão **Mostrar tudo**. Para alterar o texto, edite a ação de script Enviar seletor de tópico na cópia do tópico de configuração de Saudações.

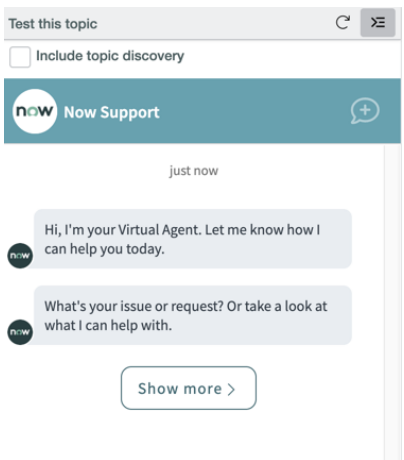
Procedimento

Navegue até **Todos** e use um dos métodos a seguir.

Método	Descrição
Propriedades do sistema	**a.** Entrada `sys_properties.list`. **b.** Em `com.glide.cs.topic_picker_button_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.

Método	Descrição
	defina o valor para uma mensagem de sua escolha, como Mostrar tudo. **c.** Selecione o ícone Salvar .
Designer do Virtual Agent	**a.** Navegar até **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**. **b.** Selecione a cópia do tópico de configuração de Saudações que você criou. **c.** Na guia **Fluxo**, selecione o nó para a ação de script Enviar seletor de tópico. **d.** Na folha Propriedades da ação de script, selecione o ícone Script para abrir o. **Expressão de ação** script. **e.** Mude a cadeia de caracteres de texto greetingMessage conforme necessário e selecione **Salvar**. Por exemplo, para mudar o texto do botão para **Mostrar mais**, você mudaria o script da seguinte forma: `(function execute() { var greetingMessage = vaSystem.getTopicSelectionMessage(); vaSystem.sendTopicPickerControl(greetingMessage, "Show more"); })()` **f.** Visualize a mudança na janela de bate-papo selecionando **Testar** na barra de cabeçalho. A mudança de texto do botão é exibida da seguinte forma: 

Tradução automática

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

Método	Descrição
	g. Selecione **Salvar** na barra de cabeçalho. **h.** Quando estiver pronto para ativar o tópico, selecione **Publicar**.

Resultado
Se você seguir o método Propriedades do sistema, a mudança na mensagem de saudação será mostrada em todas as conversas do Virtual Agent. Se você seguir o método Designer do Virtual Agent, sua mudança será mostrada nas conversas relacionadas ao tópico de configuração de Saudações.

O que Fazer Depois
Caso você tenha personalizado seu tópico de Saudações, o adicione à experiência de bate-papo padrão ou a uma nova experiência de bate-papo personalizada que você criou. Para obter detalhes, consulte Configurar uma experiência Virtual Agent de bate-papo.

Ocultar ou revelar o botão Mostrar tudo

Defina propriedades para ocultar ou revelar o botão **Mostrar tudo** em conversas do Virtual Agent que usam o LLM (grande modelo de linguagem) e descoberta de tópicos NLU/Palavra-chave (Compreensão da linguagem natural).

Antes de Iniciar
Função necessária: Vitual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, a parte de saudação de uma conversa do Virtual Agent inclui um botão **Mostrar tudo**, que exibe a lista inteira de tópicos do Virtual Agent disponíveis e um filtro de pesquisa. Use as etapas a seguir para alternar a descoberta de tópicos **Mostrar tudo** para LLM e NLU/Palavra-chave, respectivamente.

Procedimento

Use um dos métodos a seguir, dependendo se você está trabalhando com tópicos LLM ou NLU.

Tipo da descoberta de tópicos	Método
LLM	**a.** Navegar até **Tudo** > **Virtual Agent** > **Designer**. **b.** Selecione um dos tópicos de saudação padrão usados na descoberta de tópicos do LLM, como **Now Assist - Saudação** ou **Painel do Now Assist - Saudação**. **c.** Na guia **fluxo**, selecione o nó de utilidade de Ação de script **Enviar seletor de habilidade**. **d.** Na propriedade **Expressão da ação**, abra o campo script. **e.** Insira o script a seguir. `var hideShowMeEverything = String(valnputs.now_assist_topics_skill_active_value.value) === "false";`

Tradução automática

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

Tipo da descoberta de tópicos	Método
	f. Na janela de script, selecione **Salvar**. **g.** Na guia Fluxo, selecione **Salvar**.
NLU	**a.** Navegar até **Tudo** > *sys_properties.list*. **b.** Em *glide.cs.disable.show_me_everything*, defina o valor como VERDADEIRO.

Resultado

O botão **Mostrar tudo** será removido das mensagens de saudação nas suas conversas do Virtual Agent.

Mudar a mensagem de saudação Virtual Agent no tópico de configuração Saudação

O tópico de configuração de saudação Virtual Agent fornece mensagens de saudação padrão para suas conversas. Personalize essas saudações adicionando propriedades do sistema que mudam a mensagem de boas-vindas padrão e a mensagem de seleção principal solicitando que os usuários insiram um problema ou solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Começando com a versão Orlando, as propriedades *com.glide.cs.general.welcome_message* e *com.glide.cs.general.top_selection_message* não são mais instaladas automaticamente com Virtual Agent. Essas propriedades definem as mensagens de saudação usadas no tópico de configuração da saudação.

Na versão Orlando, o tópico de configuração da saudação padrão foi atualizado. Se você fez upgrade da versão New York, essas propriedades serão mantidas para que você possa continuar usando o tópico de configuração da saudação original. Se você quiser usar o tópico de configuração da Saudação atualizado, exclua as propriedades do sistema *com.glide.cs.general.welcome_message* e *com.glide.cs.general.top_selection_message* que contêm as mensagens da Saudação original.

Nota: Essas propriedades não estão presentes no sistema de base, mas criá-las permite que você substitua essas mensagens.

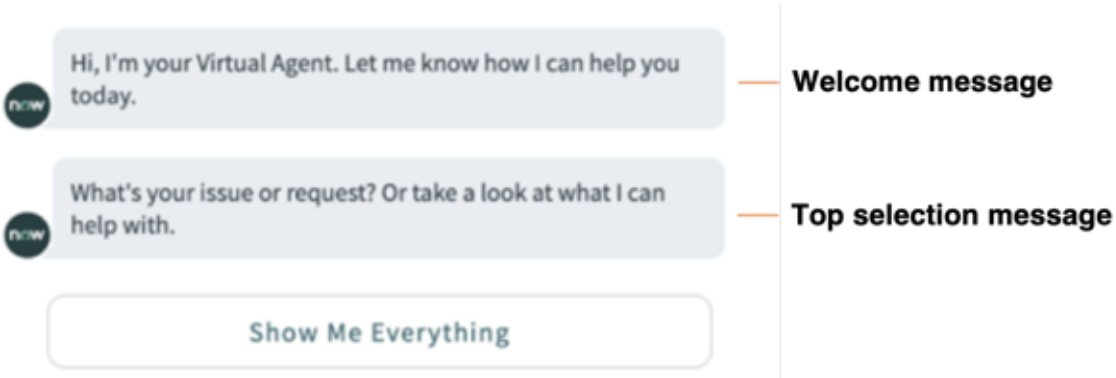
Para novos clientes, o tópico de configuração da Saudação atualizado (veja o exemplo a seguir) é o padrão. Se você quiser mudar o texto da mensagem padrão no tópico de configuração da saudação, adicione estas propriedades do sistema à tabela Propriedade do sistema [sys_properties]:

- *com.glide.cs.general.welcome_message*: alterar a mensagem de boas-vindas padrão
- *com.glide.cs.general.top_selection_message*: alterar a mensagem de seleção principal exibida após a mensagem de boas-vindas

Tradução automática

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

Mensagens padrão no tópico de configuração de Saudação (começando com a versão Orlando)



Procedimento

1. Navegue até **Todos** e insira sys_properties.list no filtro.
2. Clique em **"Novo"** para adicionar a propriedade *com.glide.cs.general.welcome_message*.

   a. No formulário, complete os seguintes campos.

Campo	Valor
Nome	Insira o nome da propriedade do sistema: com.glide.cs.general.welcome_message
Descrição	Insira uma explicação para esta propriedade: Mensagem de boas-vindas
Tipo	Selecione a cadeia de caracteres.
Valor	Insira o texto da saudação. Por exemplo: Como posso ajudar?

   b. Selecione **Enviar**.

3. Na tabela "Propriedades do sistema", selecione **"Novo"** para adicionar a propriedade *com.glide.cs.general.top_selection_message*.

   a. No formulário, complete os seguintes campos.

Campo	Valor
Nome	Insira o nome da propriedade do sistema: com.glide.cs.general.top_selection_message
Descrição	Insira uma explicação para esta propriedade: Mensagem de seleção principal
Tipo	Selecione a cadeia de caracteres.
Valor	Insira o texto que especifica a próxima ação de seleção que o usuário pode fazer depois que a mensagem de boas-vindas é apresentada ao usuário. or exemplo: Digite sua solicitação abaixo ou use o botão para ver tudo o que posso fazer para ajudá-lo.

   b. 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.

Configurar uma experiência Virtual Agent de bate-papo

Mude a experiência de bate-papo padrão pré-configurada Virtual Agent ou crie uma experiência de bate-papo personalizada para os usuários. Você pode configurar tópicos de configuração, especificar tópicos promovidos e, se necessário, alterar o perfil de pesquisa.

Antes de Iniciar

Se você quiser especificar tópicos de configuração personalizados ou tópicos promovidos que são exibidos para os usuários na janela de bate-papo, torne esses tópicos ativos (publicados) para que eles estejam disponíveis para configuração na experiência de bate-papo.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A experiência de bate-papo padrão fornece as configurações padrão para os tópicos de configuração e as configurações de pesquisa Virtual Agent em sua instância. Uma experiência de bate-papo personalizada usa as configurações de experiência de bate-papo padrão, mas você pode substituí-las conforme necessário. Definir uma experiência de bate-papo inclui as seguintes etapas:

1. Configure tópicos de configuração.
   - Ative tópicos de configuração que não estão habilitados inicialmente, como Qualquer outra coisa, tópico de pesquisa e tipos de tópico de fallback da Pesquisa com IA.

     Nota: Se você atualizou da versão Quebec, o tópico de fallback da Pesquisa com IA será desativado por padrão. Habilite-o para retornar resultados da Pesquisa com IA como fallback quando Virtual Agent não puder determinar intenções, tópicos ou palavras-chave.

   - Se você quiser que os tópicos de configuração sejam incluídos na descoberta de tópicos e listados no menu Todos os tópicos, certifique-se de incluir esses tópicos de configuração na experiência de bate-papo padrão ou personalizada.
   - Desative os tópicos de configuração se não quiser que eles sejam executados em suas conversas.
2. Promova até seis tópicos que são exibidos inicialmente para seus usuários, acima do botão **Mostrar tudo** na janela de bate-papo. Os tópicos promovidos são compatíveis somente com clientes da Web e móveis.
3. Altere a configuração da aplicação de pesquisa no perfil de pesquisa, se necessário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Selecione **Virtual Agent** e, em Saudações personalizadas e configuração, selecione **Exibir tudo**.
3. Definir a experiência de bate-papo.
   Siga um destes procedimentos:
   - Para mudar os tópicos de configuração, os tópicos promovidos ou a configuração da Pesquisa com IA na experiência padrão de bate-papo, vá para a etapa 5 ou 6, dependendo do que você deseja mudar.

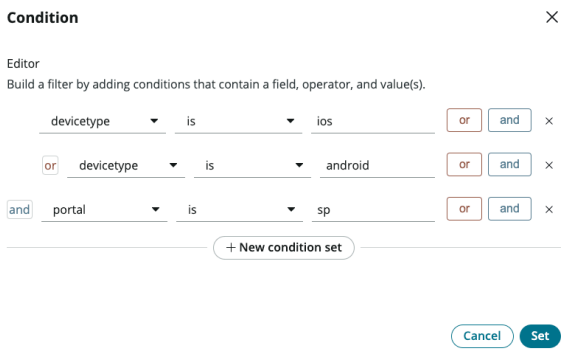
     Nota: As configurações da experiência de bate-papo padrão são pré-configuradas (somente leitura).

Tradução automática

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

- Para definir uma nova experiência, selecione **Novo** e preencha os campos em Saudações personalizadas e Configuração. Em seguida, prossiga para a etapa 4.
- Para editar uma experiência personalizada, selecione o registro de experiência personalizada e selecione **Editar** para atualizar as saudações personalizadas e a configuração.

Saudações personalizadas e configuração

Campo	Descrição
Nome	Nome da experiência de bate-papo
Descrição	Breve descrição (finalidade) da experiência de bate-papo, por exemplo, portal ESC.
Ativo	Opção que ativa ou desativa a experiência de bate-papo. A experiência de bate-papo está ativa (habilitada) por padrão. Para desativar a experiência de bate-papo, desmarque esta opção.
Pedido	Valor do pedido que o Virtual Agent usa para determinar qual experiência de bate-papo será aplicada. A experiência de bate-papo padrão tem um valor de pedido de 1000. Virtual Agent verifica todas as experiências de bate-papo e se houver mais de uma correspondência, a experiência com o valor de pedido mais baixo (< 1000) será aplicada.
Forneça o contexto	
Modo de condição	Opções para especificar o contexto da experiência de bate-papo: ○ **Simples**: um construtor de condição sem código para especificar o contexto. Este é o modo da experiência de bate-papo padrão. ○ **Avançado**: uma condição de script do JavaScript que especifique o contexto. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Condição	Construtor de condição para especificar o contexto da experiência. Consulte a lista de variáveis de contexto disponíveis que podem ser especificadas. Por exemplo, uma condição simples e sem código pode especificar o tipo de dispositivo (iOS ou Android) e o portal ao qual ele se aplica. Nesse caso, a condição se aplica ao Portal de serviços (SP). 
Script	Editor de script para especificar a condição em um script, se você selecionou Avançado como o **Modo de condição**.

4. Selecione **Criar experiência personalizada** se esta for uma nova experiência de bate-papo personalizada.

Tradução automática

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

- As configurações dos tópicos promovidos e de configuração estão vazias. Os tópicos de configuração e tópicos promovidos especificados para a experiência de bate-papo padrão são usados automaticamente, a menos que você os substitua adicionando novos tópicos ou alterando-os em sua experiência personalizada.
- Para mudar os tópicos de configuração, tópicos promovidos ou configurações de Pesquisa com IA na experiência padrão, vá para as próximas etapas.

5. Selecione a guia **Tópicos de configuração**.
   A experiência padrão para novas instâncias inclui automaticamente a maioria dos tópicos de configuração pré-criados em suas conversas, exceto para os tópicos Qualquer outra coisa e Pesquisa. Se você atualizou da versão Quebec ou Rome, o tipo de tópico de fallback do Pesquisa com IA também não estará ativo.

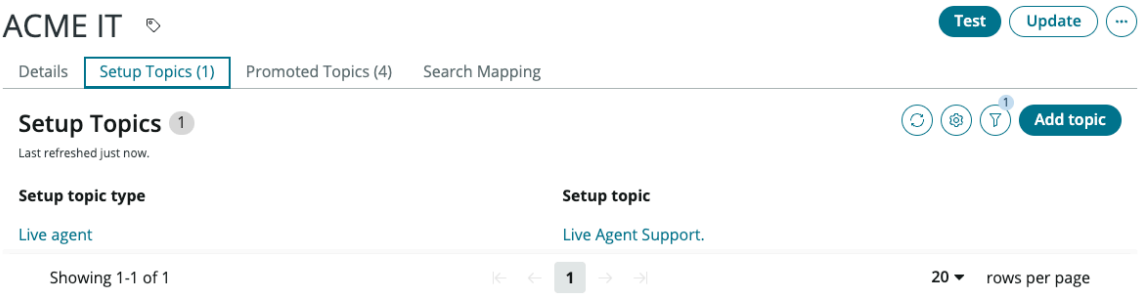
   Nota: os tópicos de feedback Atendente e Virtual Agent não estão listados no menu do seletor de tópicos Virtual Agent (Todos os tópicos) por padrão. Você deve associar um tipo de tópico de configuração a um tópico de configuração como parte da experiência de bate-papo padrão ou personalizada.

Eu quero...	Procedimento
Ativar um tópico de configuração, como o tópico Qualquer Outro ou o tópico de Feedback do Virtual Agent	**a.** Clique duas vezes no campo **Tópico de configuração** do registro de **tipo de tópico de configuração** associado. Por exemplo, clique duas vezes no **tópico Qualquer Outro**. **b.** No campo **tópico de configuração**, escolha o tópico de configuração a ser usado. Por exemplo, o **tópico Qualquer Outro**. **c.** Selecione **Salvar**.
Remover um tópico de configuração de uma experiência de bate-papo	**a.** Selecione o campo **Tipo de tópico de configuração** para o tópico de configuração. **b.** No formulário Tópicos de configuração, desmarque o campo **Tópico de configuração**. **c.** Selecione **Atualizar**.
Adicionar um novo tópico de configuração	**a.** Selecione **Adicionar tópico**. No formulário tópicos de configuração, selecione o **tipo de tópico de configuração** e o **tópico de configuração**. **b.** Selecione **Enviar**.

Selecione **Atualizar** para aplicar suas 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.



6. Selecione a guia **Tópicos promovidos** para configurar os tópicos promovidos.
Especifique até seis tópicos Virtual Agent a serem exibidos inicialmente na janela de bate-papo.

Nota: Os tópicos promovidos são compatíveis somente com clientes Web e móveis.

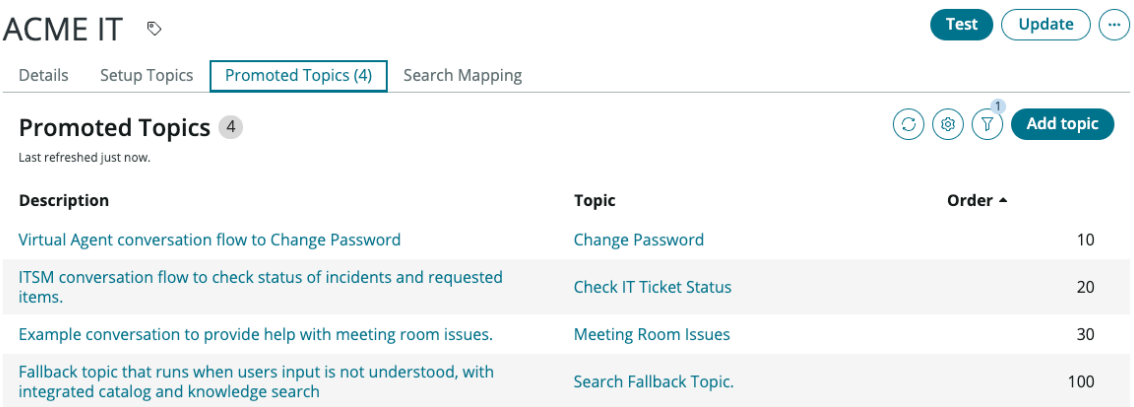
a. Para cada tópico a ser promovido, selecione **Adicionar tópico**.

b. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Tópico	O tópico a ser promovido.
Pedido	Um número que indica a ordem na qual o tópico é listado na janela de bate-papo.

c. Selecione **Enviar**.

d. Se necessário, selecione **Teste** para ver como os tópicos promovidos são exibidos na janela de bate-papo.



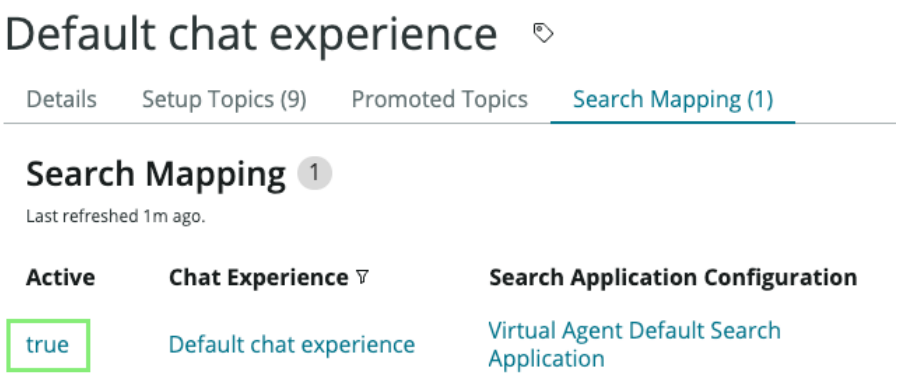
7. Selecione a guia **Mapeamento de busca** para mudar a aplicação de pesquisa da experiência de bate-papo.
O mapeamento padrão consiste na configuração da aplicação de pesquisa e na configuração da IU de pesquisa (EVAM) para Virtual Agent.

Nota: A configuração da aplicação de pesquisa padrão Virtual Agent está vinculada a um perfil de pesquisa que não fornece resultados de cartão pessoal.

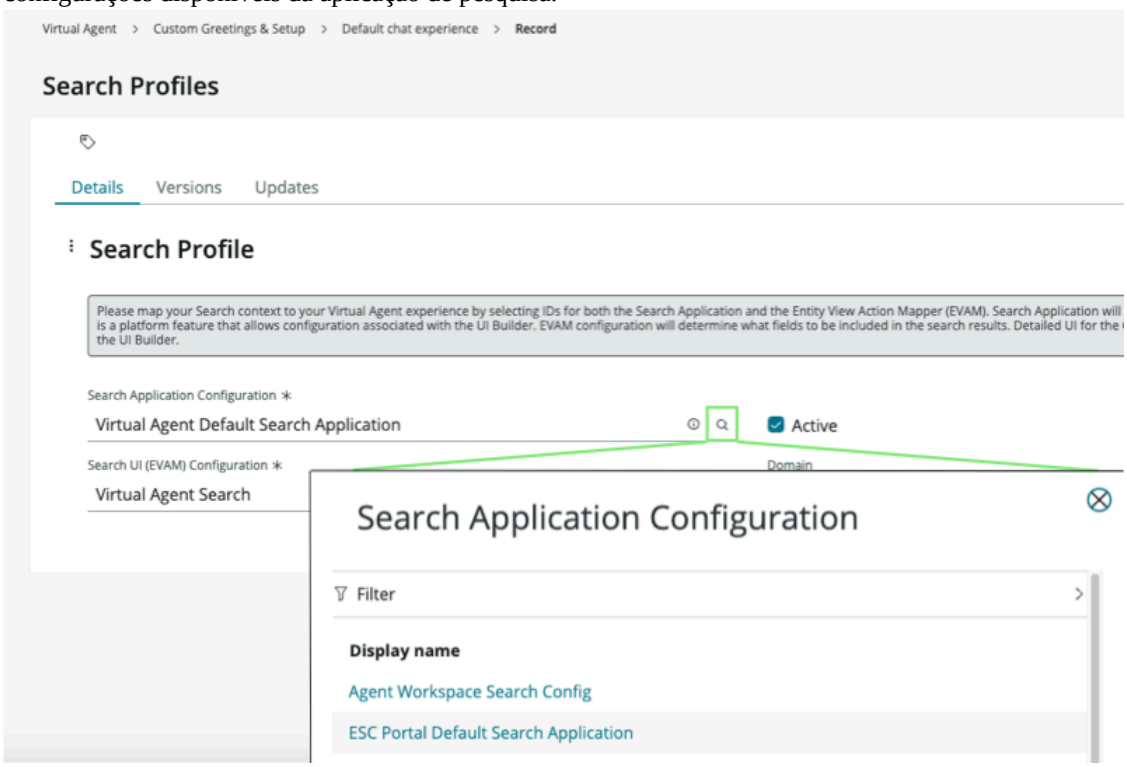
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 valor na coluna **Ativo** para abrir o registro de perfil de pesquisa.



b. Para mudar a **configuração da aplicação de pesquisa**, selecione uma configuração na lista de configurações disponíveis da aplicação de pesquisa.



c. Selecione **Atualizar**.

Nota: Embora você possa mudar a configuração da **IU de pesquisa (EVAM)**, a configuração da pesquisa do Virtual Agent (EVAM) fornece as exibições de cartão apropriadas e as listas de resultados da pesquisa do Virtual Agent. Se você criar sua própria configuração do EVAM para uso, consulte Criar uma definição do EVAM .

Testar experiências de bate-papo

Depois de criar ou modificar uma experiência de bate-papo do Virtual Agent, você pode testá-la (simular) para verificar se ela funciona conforme o esperado.

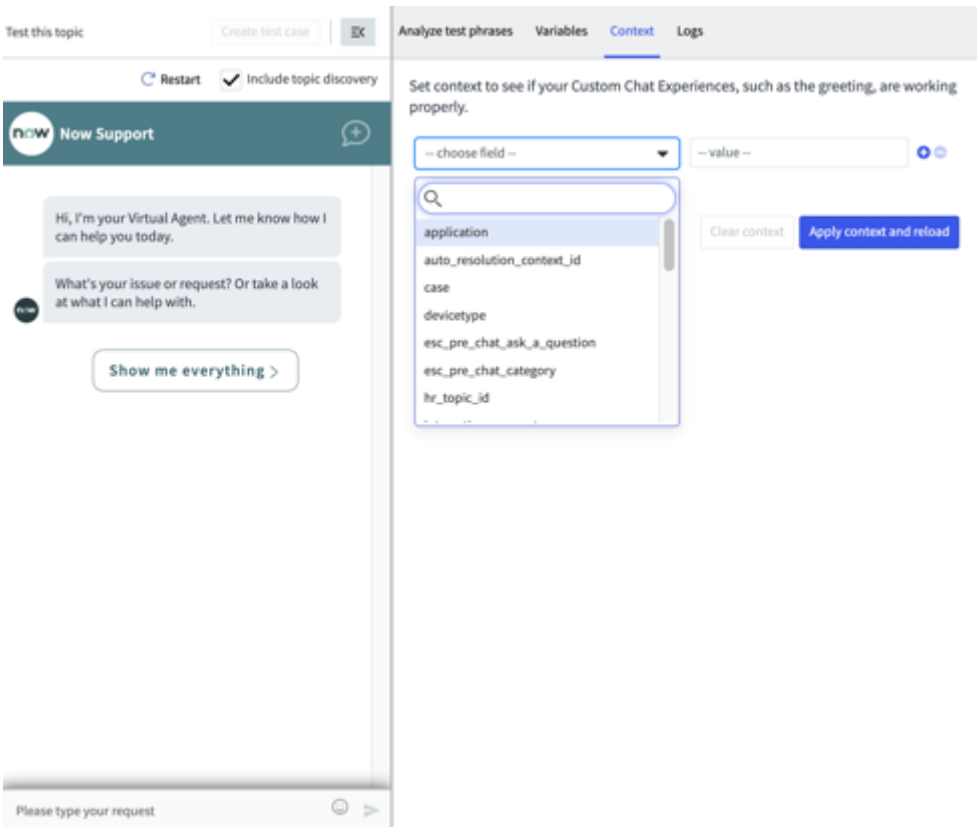
Antes de Iniciar
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

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 **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**e selecione **Virtual Agent** guia.
2. Em **Saudações personalizadas e configuração**, selecione **Exibir tudo**.
3. Selecione a experiência de bate-papo e exiba o perfil.
4. Na barra de cabeçalho, selecione **Teste**, o que abre automaticamente a janela de teste de bate-papo e as guias associadas que exibem detalhes de processamento.
   Os itens que você definiu para a experiência de bate-papo, como tópicos de configuração personalizados ou tópicos promovidos, são executados na janela de teste. O exemplo a seguir mostra o tópico de configuração da saudação personalizada e os tópicos promovidos definidos para o portal ESC.



5. Para especificar um contexto diferente, faça o seguinte:

   a. Na janela **Testar este tópico**, marque a caixa de seleção **Incluir descoberta de tópico**.
      A guia **Contexto** é exibida.

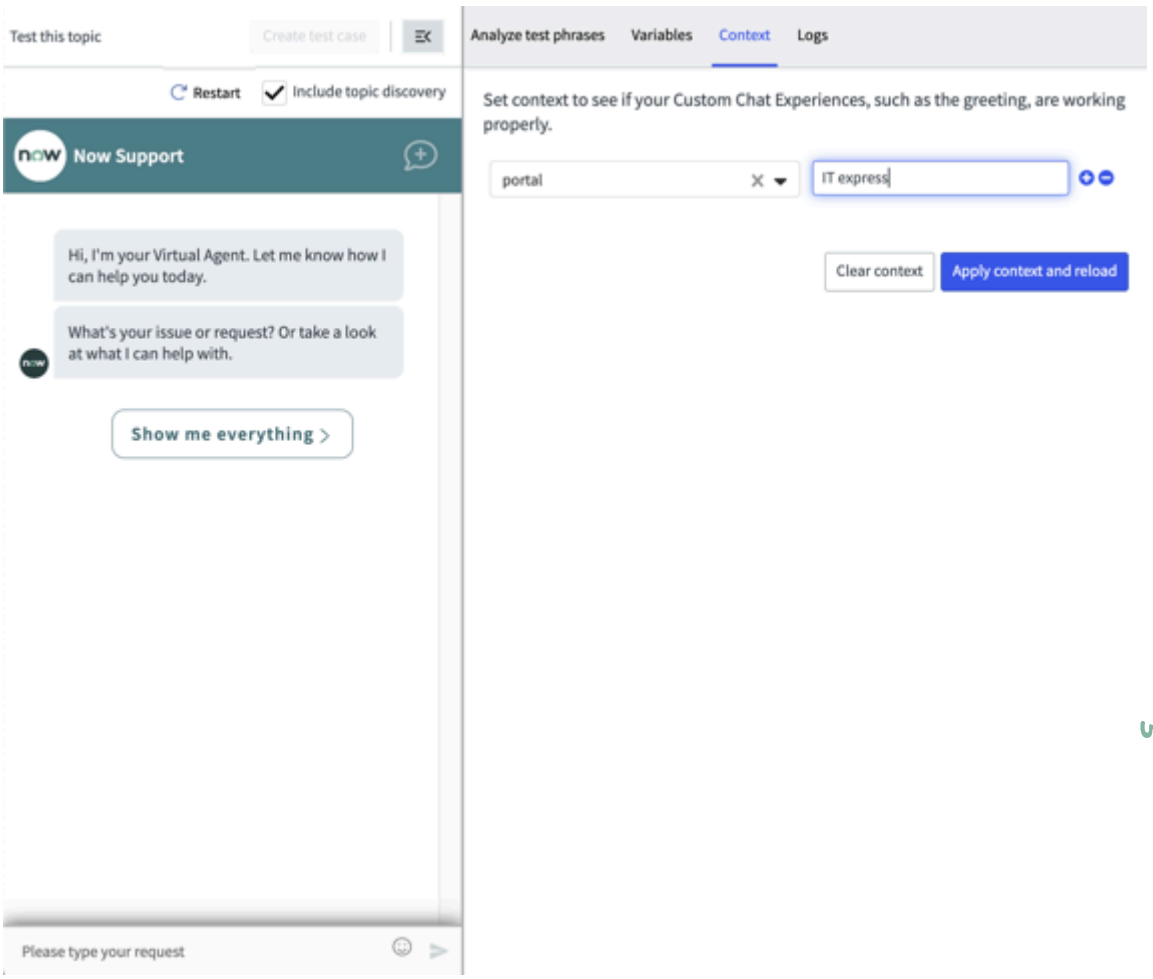
   b. Na guia **Contexto**, escolha um contexto na lista de variáveis (essas variáveis de contexto são definidas em Configurações de bate-papo).
      Por exemplo, você pode selecionar portal na lista de variáveis e inserir o nome do portal, IT Express.

   c. Selecione **Aplicar contexto e recarregar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 itens que você definiu para a experiência de bate-papo, como tópicos de configuração personalizados ou tópicos promovidos, são executados na janela de teste.



Configurar Compreensão da linguagem natural em Virtual Agent

Configure Compreensão da linguagem natural (NLU) em Virtual Agent para identificar o NLU provedor de serviços para sua instância. Você também pode especificar os idiomas de NLU modelos usados durante o design de conversa, com base nos idiomas compatíveis com seu provedor NLU e ServiceNow AI Platform®.

Antes de Iniciar

Você pode selecionar apenas um provedor de serviços NLU para sua instância. Virtual Agent oferece suporte aos seguintes NLU serviços:

- **ServiceNow NLU** (padrão): crie seus modelos, intenções e entidades em Designer do Virtual Agent e Workbench de NLU.
- **IBM Watson Assistant**: configure a intenção do IBM Watson Assistant e a integração de entidade para que Virtual Agent possa acessar IBM Watson Assistant NLU informações do modelo.
- **Microsoft LUIS**: configure a integração de intenção e entidade do Microsoft LUIS para que Virtual Agent possa acessar informações do modelo Microsoft LUIS NLU.
- **Google DialogFlow Essentials (ES)**: configure a integração de intenção e entidade do Google DialogFlow ES para que Virtual Agent possa acessar Google Dialogflow ES NLU informações do modelo.

Tradução automática

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

O comutador de alternância **Ativar** para NLU é alternado para todas as novas ativações Virtual Agent e o **provedor de serviços de NLU** padrão para **ServiceNow NLU**. O comutador de alternância **Ativar** está desativado para Virtual Agent Lite. Se você fez upgrade da versão anterior, Virtual Agent retém as configurações NLU e as informações de integração do provedor de serviços NLU.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

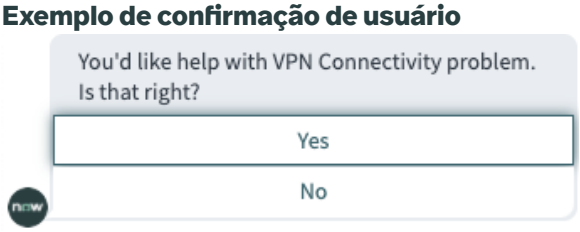
Os tópicos habilitados para NLU que você visualiza, cria ou atualiza em Designer do Virtual Agent devem usar modelos NLU criados no serviço NLU selecionado aqui. Por exemplo, se você especificar ServiceNow como o provedor de serviços, poderá exibir e acessar tópicos que usam grupos de modelos ServiceNow NLU.

Da mesma forma, para trabalhar em tópicos NLU em vários idiomas, os idiomas devem ser habilitados em seu serviço NLU e adicionados aos grupos do modelo. Para obter mais informações, consulte Gestão de modelos multilíngue .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Clique em **Virtual Agent**.
3. Em Compreensão da linguagem natural (NLU), clique em **Exibir configurações**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Compreensão da linguagem natural (NLU)

Campo	Descrição
Provedor de serviço NLU	Provedores de serviço NLU disponíveis para extração de intenção e entidade. NLU A lista de idiomas compatíveis é exibida. Ele mostra todos os plug-ins de idioma que foram instalados. Para o **ServiceNow NLU**, o inglês é habilitado como **verdadeiro** por padrão. Esse campo é definido automaticamente como **ServiceNow NLU**.
Perguntar ao usuário se o tópico escolhido pelo VA está correto	Opção para solicitar que o usuário confirme se a intenção correspondente está correta. Esta opção habilita a confirmação do usuário somente na descoberta de intenção inicial. Quando habilitado, Virtual Agent solicita a confirmação do usuário antes de continuar para o conteúdo do tópico selecionado automaticamente. Habilitar este campo aciona o campo **Mensagem de confirmação de intenção**. **Exemplo de confirmação de usuário**  Se o usuário selecionar **Não** para uma intenção inicial, Virtual Agent executará o tópico de fallback global. Se o usuário selecionar **Não** para

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	uma intenção selecionada automaticamente no mid-topic, Virtual Agent retornará ao tópico em que o usuário estava.
Perguntar ao usuário se o tópico alternado está correto	Opção para solicitar que o usuário confirme se a alternância de intenção está correta. Esta opção está habilitada por padrão e solicita a confirmação do usuário somente quando o ele aciona uma alternância de intenção no mid-topic. Quando habilitado, Virtual Agent solicita a confirmação do usuário antes de continuar para o conteúdo de alternância de tópico. Habilitar este campo aciona o campo **Mensagem de confirmação de intenção**.

5. Edite o campo **Mensagem de confirmação da intenção**, se necessário.

   O texto inserido neste campo é mostrado ao usuário para confirmar que a intenção correspondente está correta.

6. Se você planeja usar modelos NLU específicos de idioma, habilite os idiomas na lista NLU de idiomas compatíveis.
   Um idioma será habilitado se a coluna Habilitado exibir **verdadeiro**. Para obter mais informações, consulte Habilitar idiomas NLU nas configurações Virtual Agent.

7. Clique em **Salvar**.

Resultado

Ao criar ou atualizar um tópico em Designer do Virtual Agent, você pode escolher modelos NLU disponíveis para o provedor NLU especificado e os idiomas especificados, se aplicável. Você também pode definir as propriedades da entidade NLU para os controles de entrada que você adiciona ao fluxo de tópico.

Configurar o IBM Watson Assistant como o provedor de NLU Virtual Agent

Use as intenções, entidades e enunciados definidos em IBM Watson Assistant e aplique-os como um modelo de NLU para suas conversas Virtual Agent.

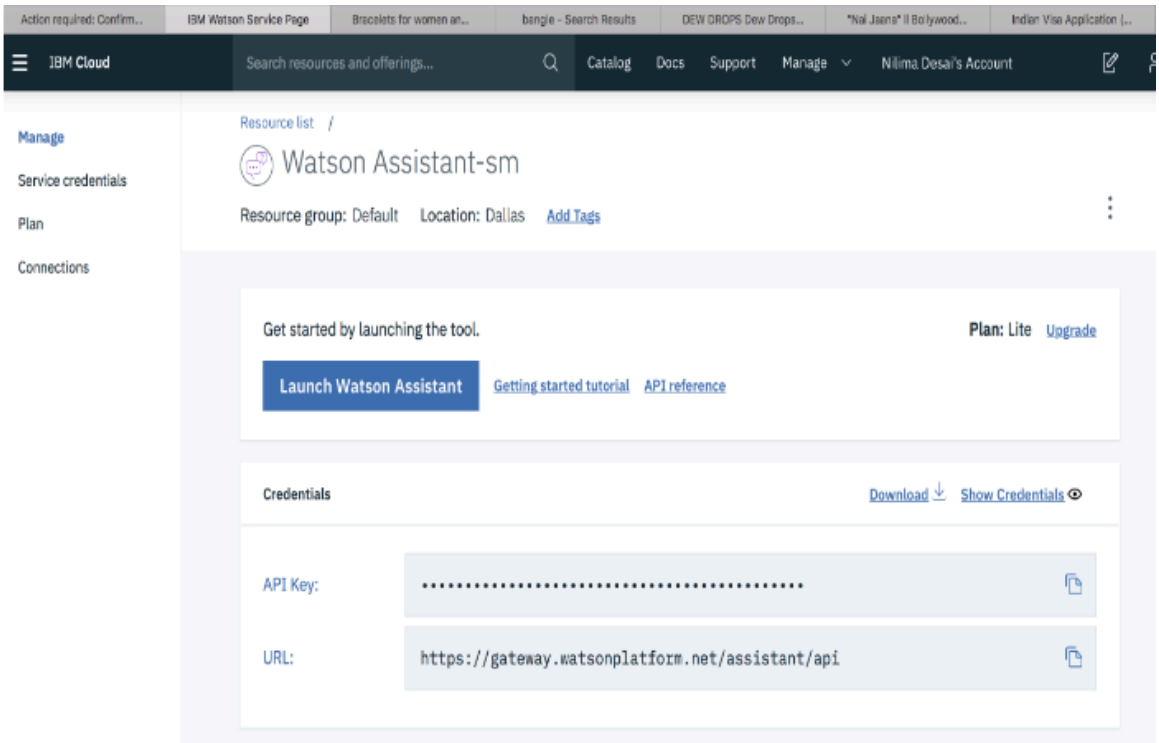
Antes de Iniciar

Em IBM Watson Assistant, faça o seguinte:

Tradução automática

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

- Em sua conta IBM, crie um link de recurso na categoria IA (inteligência artificial). Depois de criar o link do recurso, você deverá ver a chave de API e o URL:



- No seu espaço de trabalho, defina as intenções, entidades e enunciados para o seu modelo de NLU.
- Localize as credenciais do espaço de trabalho e copie a **senha** do espaço de trabalho, que você deve fornecer ao definir suas credenciais durante a configuração.

Em sua instância ServiceNow, certifique-se de que o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) esteja ativado. Este plug-in instala o agente de proxy para o plug-in IBM do servidor Watson Compreensão da linguagem natural (com.glide.nlu.ibmwatson.intent.discovery), que é necessário para esta integração.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configurar a integração IBM Watson Assistant envolve o fornecimento de credenciais IBM Watson Assistant para autenticação. Você pode definir apenas um provedor de serviço de NLU para sua instância.

Nota: Se você atualizou de uma versão anterior, o processo de upgrade retém automaticamente a **Senha** do espaço IBM Watson Assistant que você forneceu.

A partir da versão Quebec, Virtual Agent oferece suporte somente a URLs da versão 1 legada:

- Modelos: `https://<IBM HOST>/assistant/api/{{api_version}}/workspaces?version={{published_version}}`
- Intenções: `https://<IBM HOST>/assistant/api/{{api_version}}/workspaces/{{model_id}}/intents?version={{published_version}}&page_limit=1000`
- Entidades: `https://<IBM HOST>/assistant/api/{{api_version}}/workspaces/{{model_id}}/entities?version={{published_version}}`
- Previsão: `https://<IBM HOST>/assistant/api/{{api_version}}/workspaces/{{model_id}}/message?version={{published_version}}`

Tradução automática

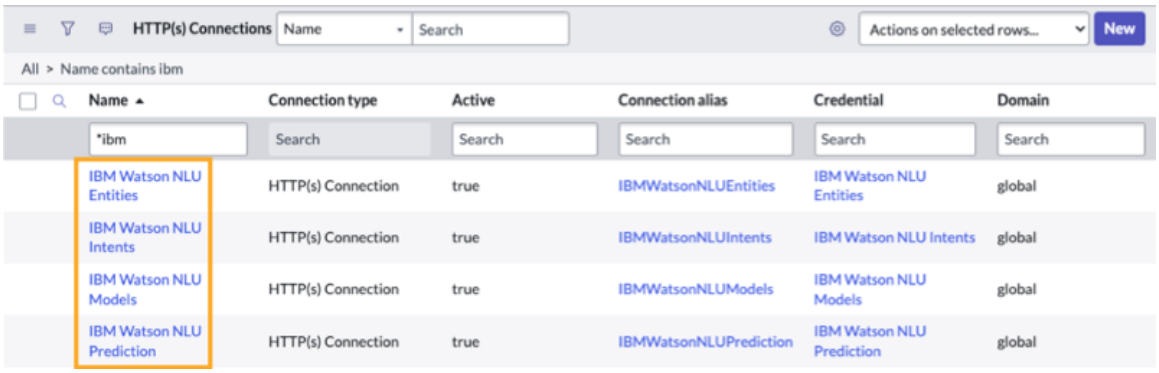
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Procedimento

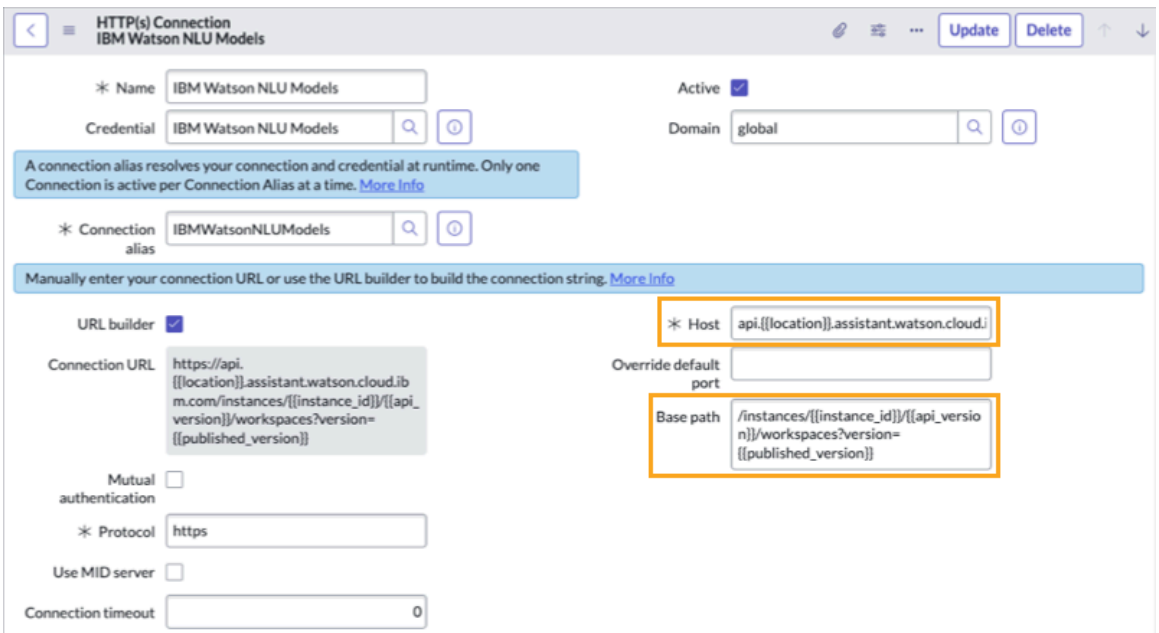
1. Defina o endpoint do IBM Watson em sua instância ServiceNow para cada um dos seguintes registros de conexão HTTP:
   - Modelos IBM de NLU do Watson
   - Intenções IBM de NLU do Watson
   - Entidades IBM de NLU do Watson
   - Previsão IBM de NLU do Watson

   a. Navegue até **Todos** e insira `http_connection.list` no filtro.

   b. Na página Conexões HTTP (s), selecione uma entrada IBM do Watson na coluna Nome para abrir o registro.



   c. Edite o URL nos campos **Host** e **Caminho base** para refletir o endpoint em sua conta IBM de NLU do Watson.



   d. Selecione **Atualizar**.

   e. Repita essas etapas para os registros IBM do Watson restantes.

Tradução automática

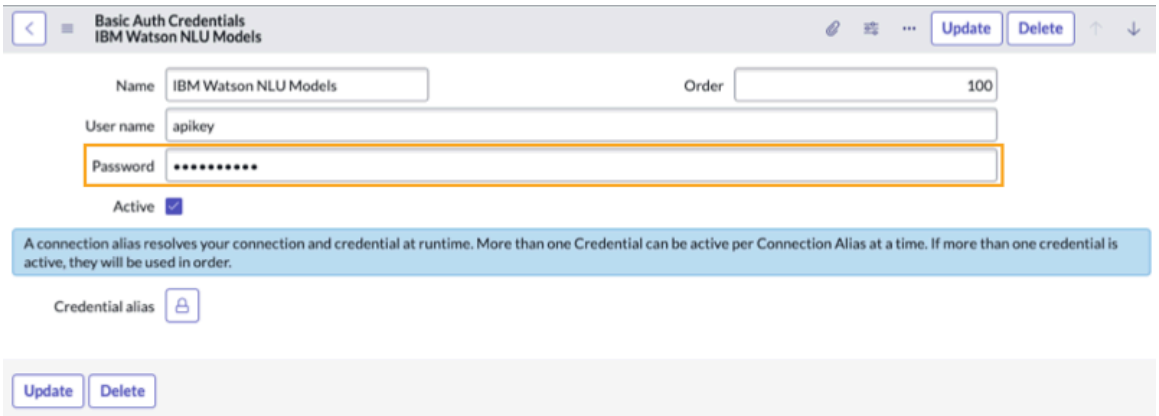
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

2. Adicione a chave de API IBM de NLU do Watson na sua instância ServiceNow para cada um dos seguintes registros de credenciais de autenticação básica:
   - Modelos IBM de NLU do Watson
   - Intenções IBM de NLU do Watson
   - Entidades IBM de NLU do Watson
   - Previsão IBM de NLU do Watson

   a. Navegue até **Todos** e insira `basic_auth_credentials.list` no filtro.

   b. Na página Credenciais básicas de autenticação, selecione uma entrada IBM do Watson na coluna Nome para abrir o registro.

   c. No campo **Senha**, insira a chave de API IBM de NLU do Watson.



   d. Selecione **Atualizar**.

   e. Repita essas etapas para os registros IBM do Watson restantes.

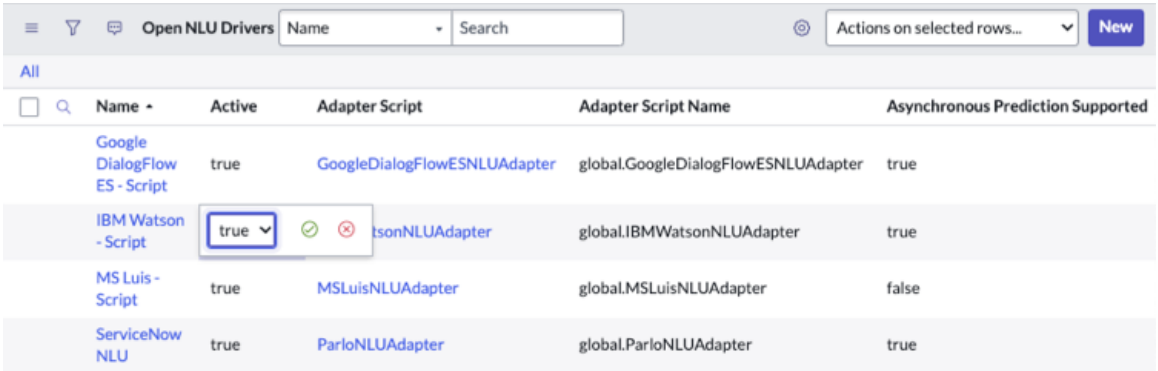
3. Ativar o serviço de NLU do IBM Watson.

   a. Navegue até **Todos** e insira `open_nlu_driver.list` no filtro.

   b. Na tabela Open NLU Drivers, localize o registro de script do IBM Watson e no campo **Ativo**, defina o valor como verdadeiro.

Tradução automática

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



Ativar esta configuração adiciona **IBM Watson - Script ativo** à lista de serviços de NLU disponíveis nas configurações de Virtual Agent.

4. Para habilitar o NLU em sua instância, navegue até **Interfaces conversacionais** > **Configurações**e, em seguida, faça o seguinte:

   a. Clique em **Virtual Agent**.

   b. Em Compreensão da linguagem natural (NLU), clique em **Exibir configurações**.

   c. Deslize o botão de alternância **Ativar** para habilitar Compreensão da linguagem natural.

   d. Na lista de **provedores de serviços de NLU**, selecione **IBM Watson - Script**.

   e. Se você planeja usar modelos de NLU específicos de idioma, habilite os idiomas na lista de idiomas NLU compatíveis.
   Um idioma será habilitado se a coluna Habilitado for **verdadeiro**. Para obter mais informações, consulte Habilitar idiomas NLU nas configurações Virtual Agent.

   f. Clique em **Salvar**.

   O IBM Watson Assistant é o provedor de serviços de NLU para sua instância.

Configure Microsoft LUIS como provedor de NLU para Virtual Agent

Use as intenções, entidades e enunciados definidos em uma aplicação Microsoft Language Understanding Intelligent Service (LUIS) e aplique-os como um modelo de NLU para suas conversas Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Em Microsoft LUIS, faça o seguinte:

- Entre no portal LUIS e crie uma aplicação para ser usada como um modelo de NLU (requer uma conta Microsoft Azure).
- Localize e copie estas chaves Microsoft LUIS:
  - Chave de criação que foi gerada automaticamente quando você criou sua conta Microsoft LUIS. A chave de autoria fornece a autenticação necessária para suas aplicações LUIS e para criá-las, treiná-las e publicá-las. Você pode encontrar a chave de autoria entrando em LUIS, selecionando sua conta de usuário e abrindo Configurações de 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.

- Chave de tempo de execução do endpoint de previsão que você atribuiu ao recurso para sua aplicação Microsoft LUIS. Virtual Agent acessa o endpoint LUIS de previsão de consulta em tempo de execução por meio dessa chave.

  Nota: Se você estiver usando mais de uma aplicação LUIS (modelo NLU), deverá fornecer a chave de tempo de execução de endpoint de previsão para cada aplicação criada.

Em sua instância ServiceNow, faça o seguinte:

- Assegure que o plug-in Glide Virtual Agent esteja ativado, pois ele instala o Agente do proxy no plug-in do servidor Microsoft LUIS de Compreensão da linguagem natural (com.glide.nlu.msluis.intent.discovery) necessário para essa integração. Se você atualizou de uma versão anterior, o processo de upgrade retém automaticamente as chaves LUIS que você forneceu.
- Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

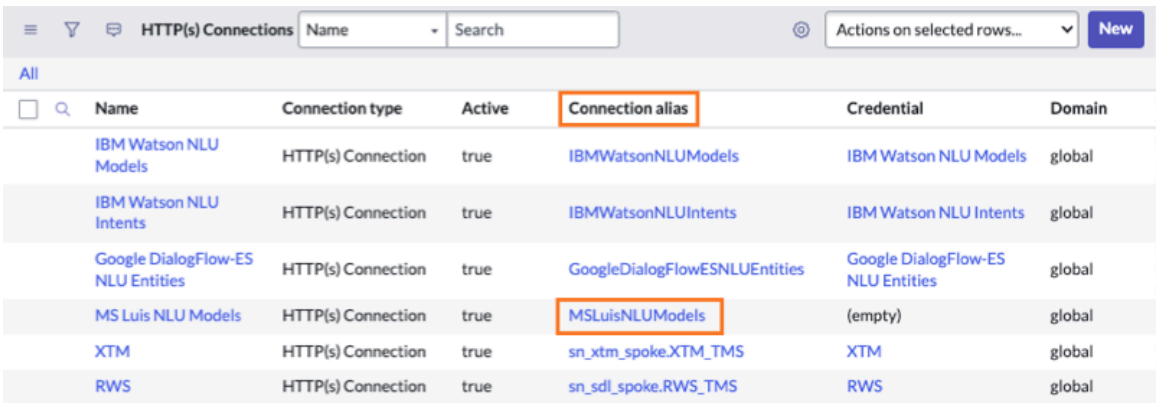
Você pode definir apenas um provedor de serviço de NLU para sua instância.

Procedimento

1. Para definir as senhas de credencial para modelo, entidades, intenções e informações de previsão LUIS de NLU, faça o seguinte:

   a. Navegue até **Todos** e insira `http_connection.list` no filtro.

   b. Na página Conexões HTTP(s), selecione **MSLuisNLUModels** na coluna Alias de conexão para abrir o registro.



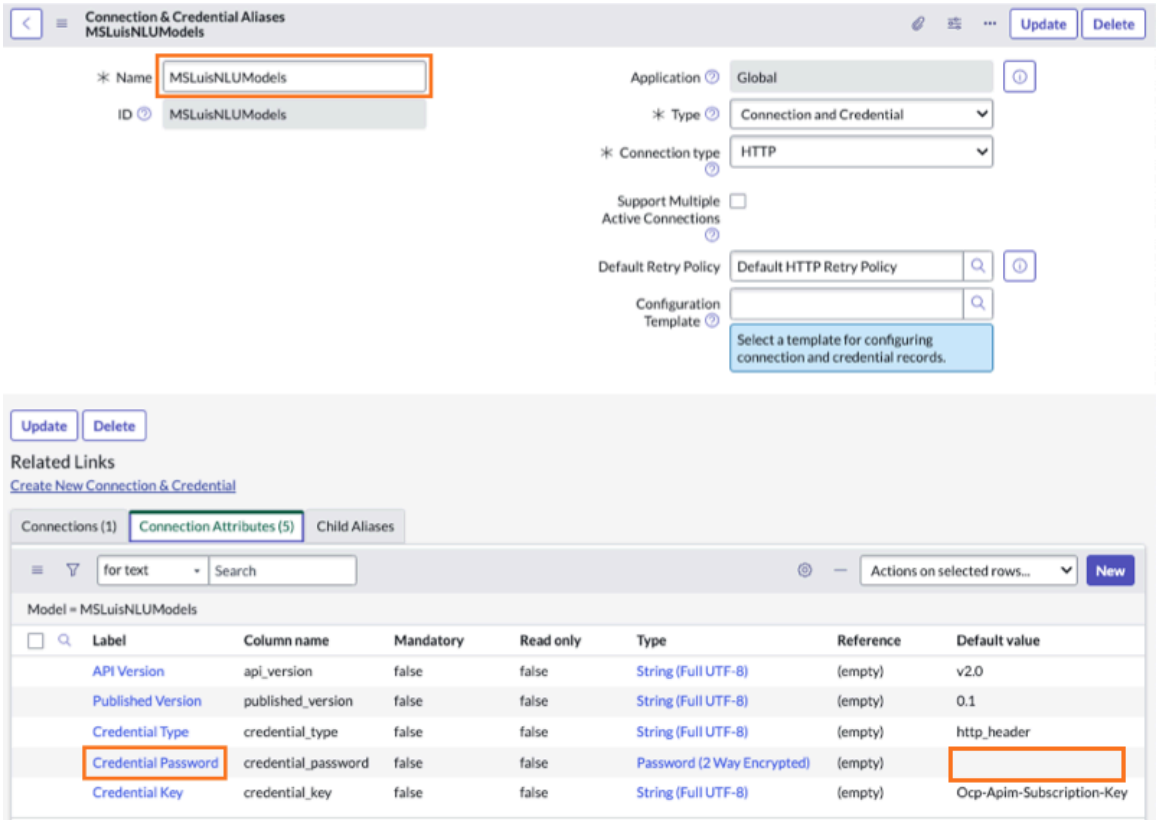
Name	Connection type	Active	Connection alias	Credential	Domain
IBM Watson NLU Models	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUModels	IBM Watson NLU Models	global
IBM Watson NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUIntents	IBM Watson NLU Intents	global
Google DialogFlow-ES NLU Entities	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUEntities	Google DialogFlow-ES NLU Entities	global
MS Luis NLU Models	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUModels	(empty)	global
XTM	HTTP(s) Connection	true	sn_xtm_spoke.XTM_TMS	XTM	global
RWS	HTTP(s) Connection	true	sn_sdl_spoke.RWS_TMS	RWS	global

   c. Na página Aliases de conexão e credencial para MSLuisNLUModels, acesse a lista relacionada Atributos de conexão.

   d. Encontre o atributo Senha de credencial e selecione duas vezes a coluna **Valor padrão** para editar 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.



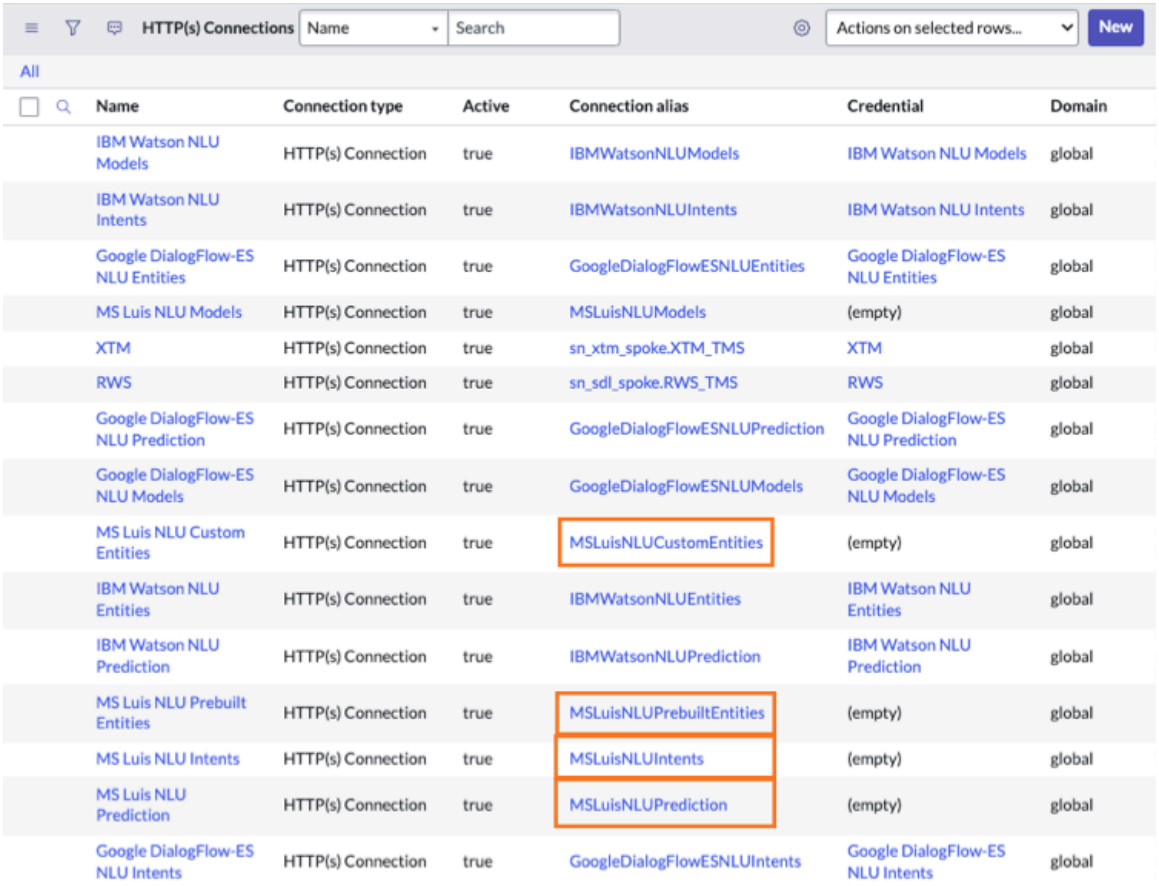
e. Insira a *chave de criação do MS LUIS* no campo **Valor padrão**, depois selecione o ícone Salvar.

f. Retorne à página Conexões HTTP(s) e repita essas etapas para adicionar a *chave de criação do MS LUIS* como o valor padrão nos seguintes aliases de conexão:

- MSLuisNLUCustomEntities
- MSLuisNLUPrebuiltEntities
- MSLuisNLUIntents
- MSLuisNLUPrediction

Tradução automática

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



HTTP(s) Connections | Name | Search | Actions on selected rows... | New

All

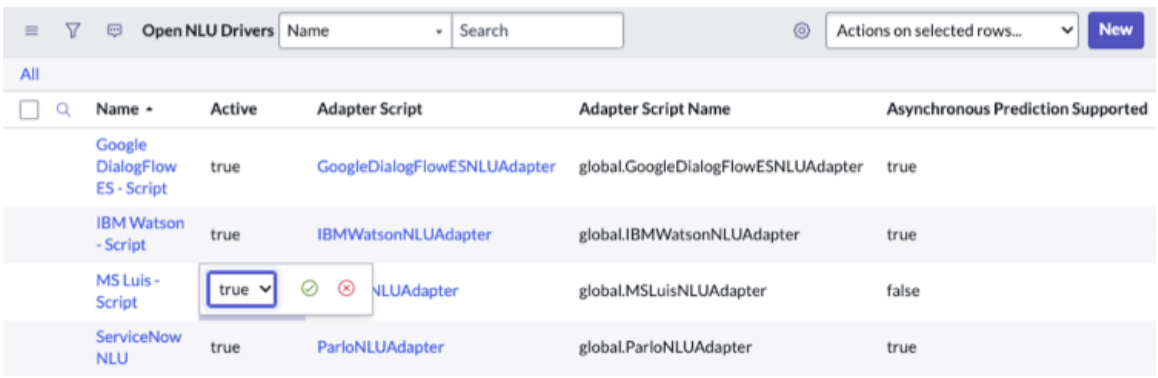
Name	Connection type	Active	Connection alias	Credential	Domain
IBM Watson NLU Models	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUModels	IBM Watson NLU Models	global
IBM Watson NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUIntents	IBM Watson NLU Intents	global
Google DialogFlow-ES NLU Entities	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUEntities	Google DialogFlow-ES NLU Entities	global
MS Luis NLU Models	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUModels	(empty)	global
XTM	HTTP(s) Connection	true	sn_xtm_spoke.XTM_TMS	XTM	global
RWS	HTTP(s) Connection	true	sn_sdl_spoke.RWS_TMS	RWS	global
Google DialogFlow-ES NLU Prediction	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUPrediction	Google DialogFlow-ES NLU Prediction	global
Google DialogFlow-ES NLU Models	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUModels	Google DialogFlow-ES NLU Models	global
MS Luis NLU Custom Entities	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUCustomEntities	(empty)	global
IBM Watson NLU Entities	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUEntities	IBM Watson NLU Entities	global
IBM Watson NLU Prediction	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUPrediction	IBM Watson NLU Prediction	global
MS Luis NLU Prebuilt Entities	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUPrebuiltEntities	(empty)	global
MS Luis NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUIntents	(empty)	global
MS Luis NLU Prediction	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUPrediction	(empty)	global
Google DialogFlow-ES NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUIntents	Google DialogFlow-ES NLU Intents	global

Nota: Repita essas etapas para cada aplicação Microsoft LUIS que você usa como um modelo de NLU. Cada aplicação tem sua própria chave de tempo de execução de endpoint de previsão que você deve fornecer.

2. Ative o serviço LUIS de NLU.

a. Navegue até **Todos** e insira `open_nlu_driver.list` no filtro.

b. Na tabela Open NLU Drivers, defina o valor do campo **Ativo** para o registro **MS Luis Script** como **verdadeiro**.



Open NLU Drivers | Name | Search | Actions on selected rows... | New

All

Name	Active	Adapter Script	Adapter Script Name	Asynchronous Prediction Supported
Google DialogFlow ES - Script	true	GoogleDialogFlowESNLUAdapter	global.GoogleDialogFlowESNLUAdapter	true
IBM Watson - Script	true	IBMWatsonNLUAdapter	global.IBMWatsonNLUAdapter	true
MS Luis - Script	true	NLUAdapter	global.MSLuisNLUAdapter	false
ServiceNow NLU	true	ParloNLUAdapter	global.ParloNLUAdapter	true

Nota: Ativar esta configuração adiciona **MS Luis - Script** à lista de serviços de NLU disponíveis nas configurações de Virtual Agent.

Tradução automática

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

3. Para habilitar o NLU em sua instância, navegue até **Interfaces conversacionais** > **Configurações**e, em seguida, faça o seguinte:

   a. Selecione **Virtual Agent**.

   b. Em Compreensão da linguagem natural (NLU), selecione **Exibir configurações**.

   c. Deslize o botão de alternância **Ativar** para habilitar Compreensão da linguagem natural.

   d. Na lista **Provedor de serviço de NLU**, selecione **MS Luis - Script**.

   e. Se você planeja usar modelos de NLU específicos de idioma, habilite os idiomas na lista de idiomas NLU compatíveis.
   Um idioma será habilitado se a coluna Habilitado for **verdadeiro**. Para obter mais informações, consulte Habilitar idiomas NLU nas configurações Virtual Agent.

   f. Selecione **Salvar**.

   Microsoft LUIS agora é o provedor de serviços de NLU para sua instância.

Configurar Google Dialogflow ES como provedor de NLU para Virtual Agent

Use as intenções, entidades e enunciados definidos em Google Dialogflow ES. Aplique-os como um modelo de NLU para suas conversas Virtual Agent.

Configurar a integração Google Dialogflow ES envolve o fornecimento de credenciais Google Dialogflow para autenticação. Você pode definir apenas um provedor de serviço de NLU para sua instância.

Requisitos

Esta configuração de NLU requer o seguinte:

- Uma instância Zurich ServiceNow
- Um agente Google Dialogflow ES com intenções, entidades e enunciados definidos

  Para obter mais informações, consulte a documentação do Google Dialogflow ES .

  Nota: Um agente Google Dialogflow é semelhante a um modelo ServiceNow. Atualmente, Virtual Agent só oferece suporte a um agente Google Dialogflow ES por instância.

- Acesso à plataforma Google Cloud
- O plug-in Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot] deve ser instalado em sua instância ServiceNow.

  Os plug-ins a seguir são instalados com o Glide Virtual Agent por padrão:

  - com.snc.integration.sso.multi.installer: Integração - Instalador de Single Sign-On de vários provedores
  - com.glide.nlu.googledialogflow.es.intent.discovery: agente de proxy para o servidor Google Dialogflow ES da Compreensão da linguagem natural

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 conta de serviço e uma chave privada em Google Dialogflow ES

Para usar Google Dialogflow como seu provedor de NLU para Virtual Agent, crie uma conta de serviço e uma chave privada para o seu agente em Google Dialogflow.

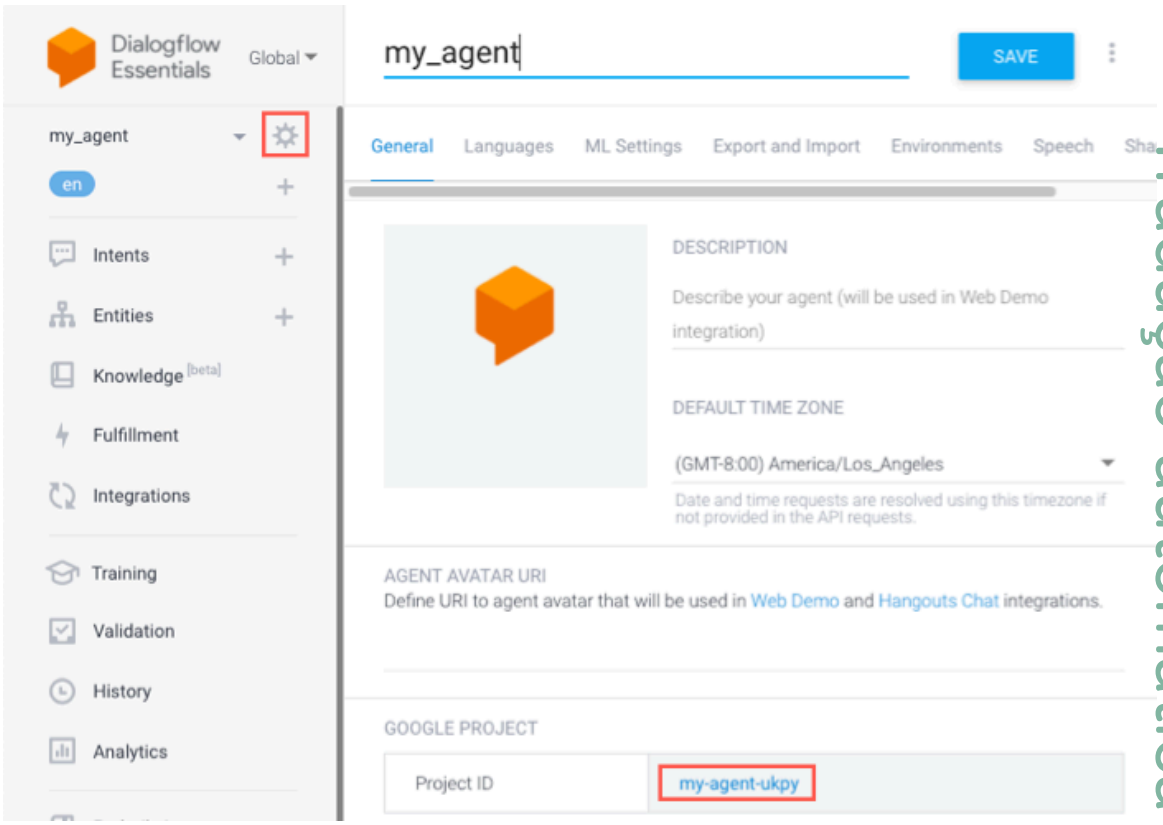
Antes de Iniciar

Crie um agente em Google Dialogflow.

Função necessária: administrador

Procedimento

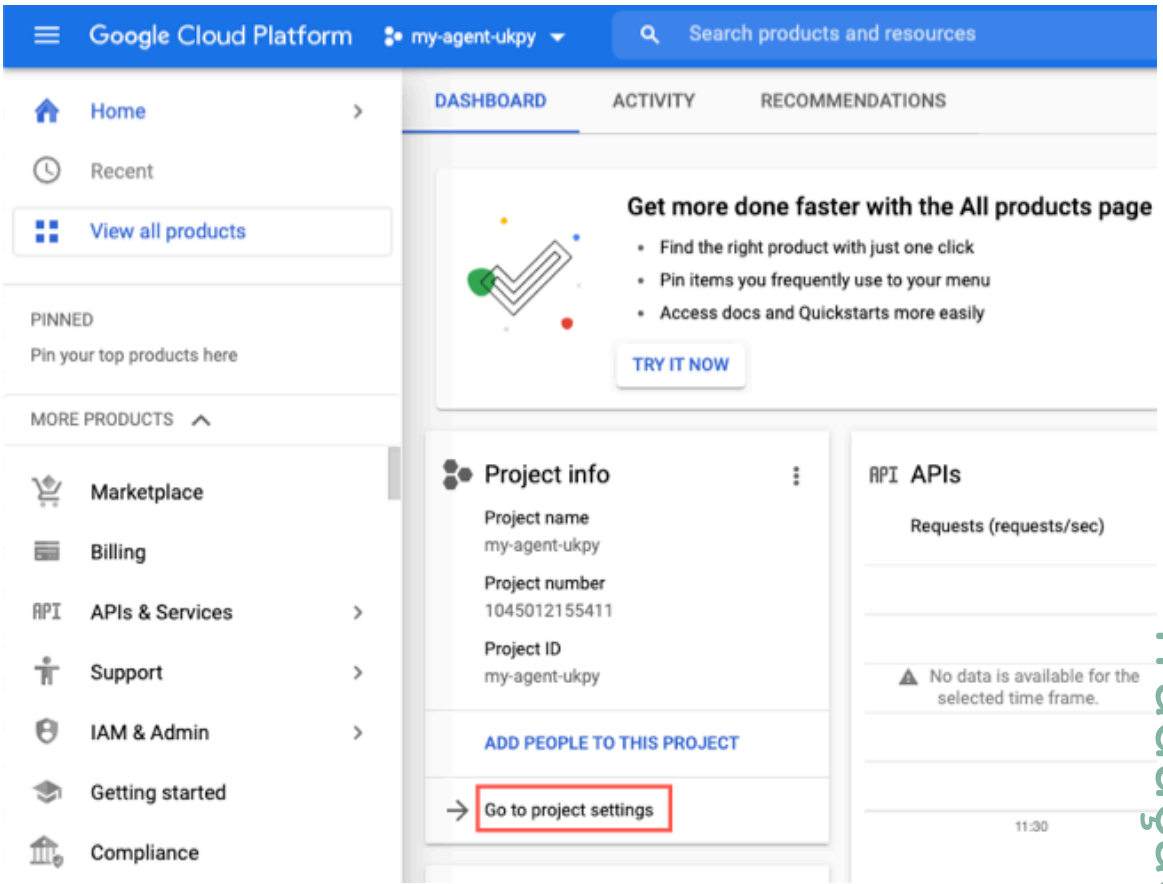
1. Faça login na sua conta Google Dialogflow.
2. Selecione o ícone de configurações do agente e, em seguida, selecione o ID do projeto no **Geral** guia.



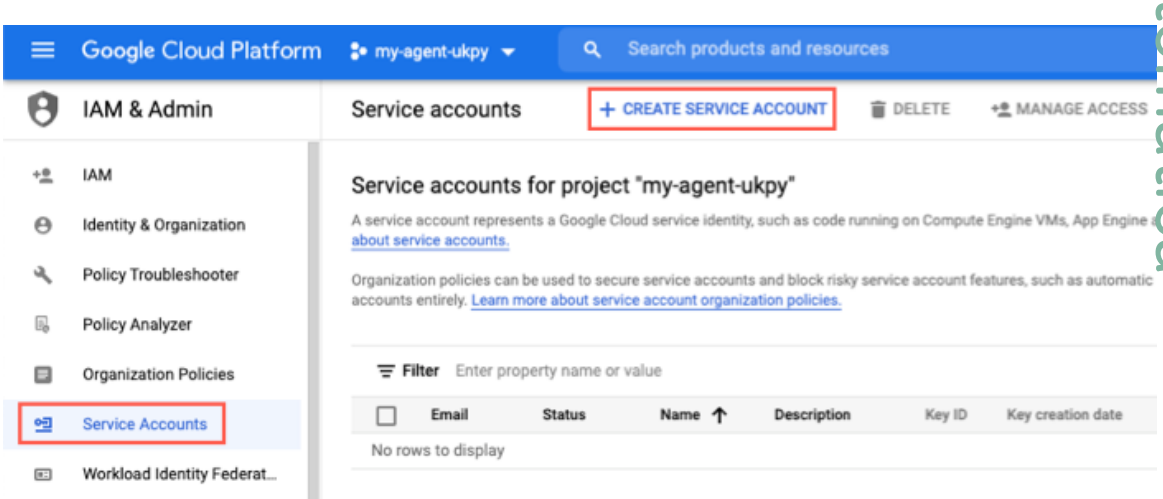
3. Em Google Cloud painel, selecione **Vá para as configurações do projeto** .

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.



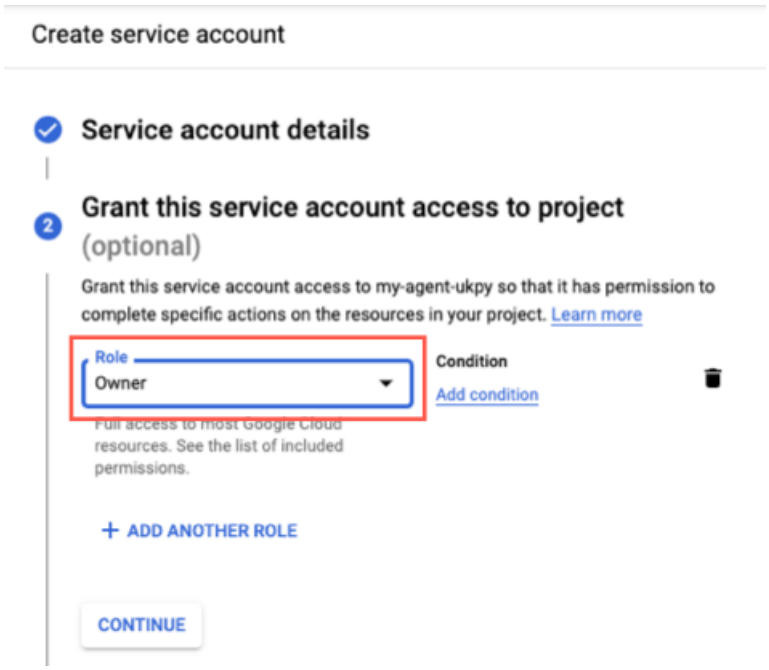
4. Na página IAM e administrador, selecione **Contas de serviço** .
5. Selecione **Criar conta de serviço** .



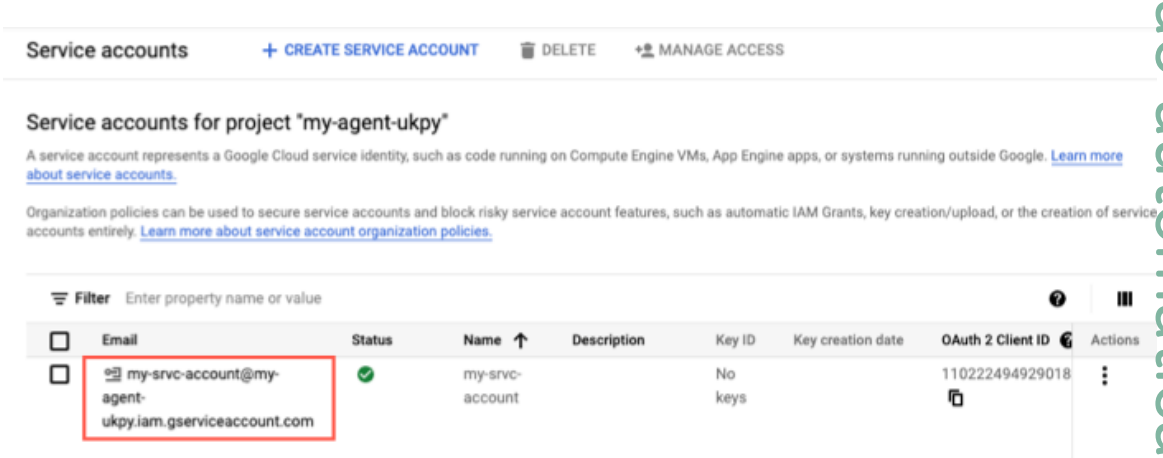
6. Forneça um nome e selecione **Criar e continuar** .
7. Na seção Conceder acesso a esta conta de serviço ao projeto, selecione **Proprietário** como a função.

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.



8. Selecione **Continuar**.
9. Clique em **Done** (Concluído).
10. Em **E-mail** , selecione o link do registro.

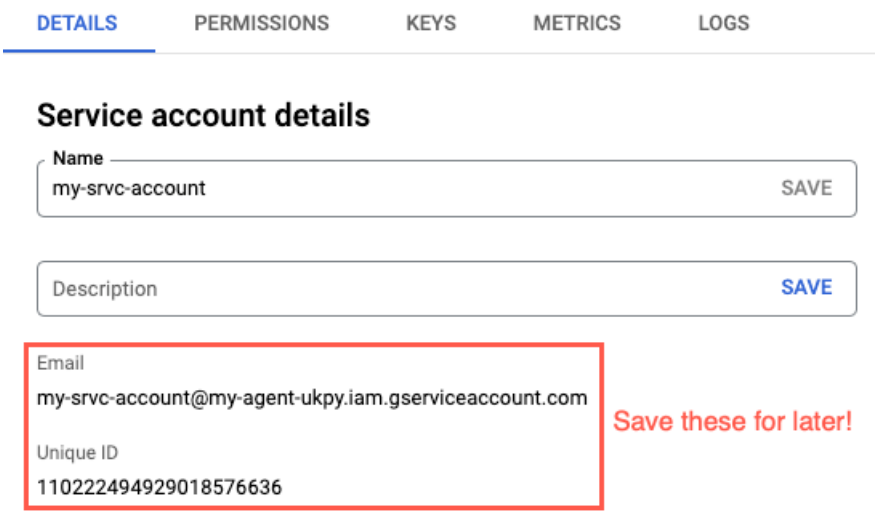


A página de detalhes da conta de serviço é aberta.

11. Copie o e-mail e o ID exclusivo e salve-os para uma etapa posterior.

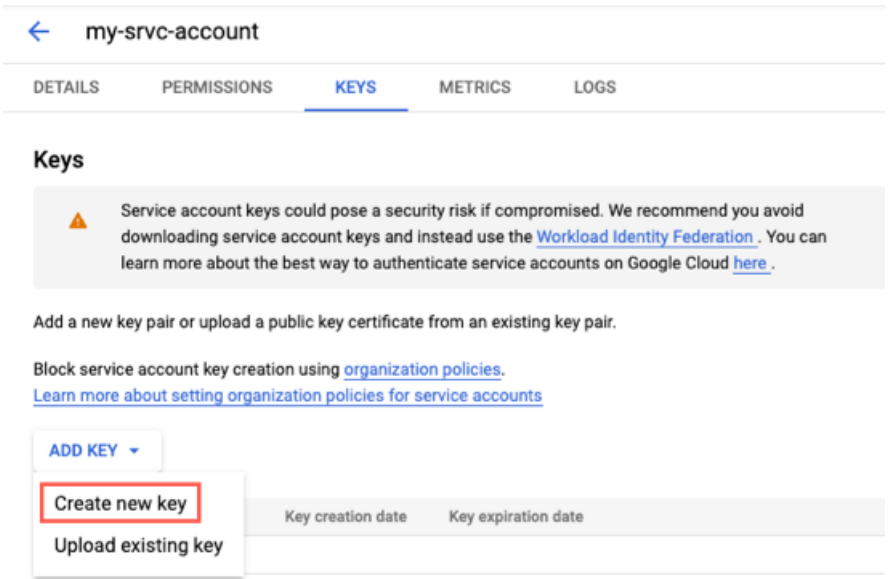
Tradução automática

© 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.



12. Na página Detalhes da conta de serviço, selecione **Chaves** guia.

13. Selecionar **Adicionar chave** > **Criar nova chave**.



14. Quando solicitado o tipo de chave, selecione **P12** e selecione **Criar** .
O arquivo P12 é baixado para o seu computador.

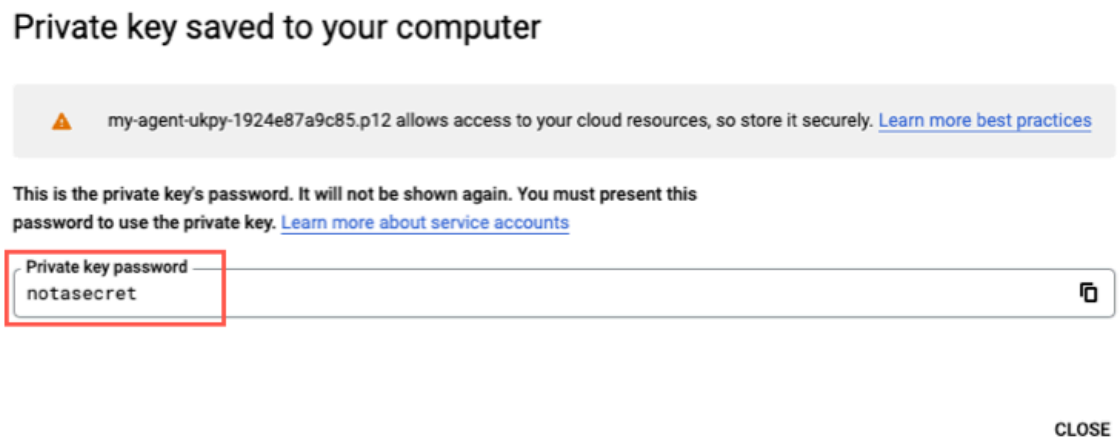
15. Anote a senha da chave privada (`notasecret`).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 precisará desta senha em uma etapa posterior.

Exemplo de senha de chave privada



Gerar um arquivo Java Keystore (JKS) e configure a segurança em sua instância ServiceNow

Para usar Google Dialogflow como seu provedor de NLU para Virtual Agent, use a chave privada que você baixou para gerar um arquivo JKS e configurar a autenticação em sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o Java Development Kit (JDK) esteja instalado no sistema.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Google Dialogflow usa OAuth2.0 para autenticação.

Procedimento

1. Abra uma janela de shell de comando.
2. Para criar um arquivo JKS a partir do arquivo P12, faça o seguinte:

   a. Execute o seguinte comando:

   ```
   keytool -importkeystore -srckeystore /local_dir/myprivatekey.p12 -srcstoretype pkcs12
    -destkeystore /local_dir/myprivatekey.jks -deststoretype JKS
   ```

   Neste exemplo, `/local_dir/myprivatekey.p12` aponta para a chave privada que você baixou na etapa anterior.

   b. Quando solicitado, insira `notasecret` para a senha do armazenamento de chaves de destino e a senha do armazenamento de chaves de origem.
   `notasecret` é a senha da chave privada que você anotou na etapa anterior. Você inserirá esta senha três vezes.

   Um arquivo JKS é criado no mesmo diretório.
3. Em sua instância ServiceNow, adicione o arquivo JKS ao registro de certificado Google Dialogflow X.509:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Navegue até **Todos** e insira `sys_certificate.list` no filtro.

b. Selecione Certificado X.509 de Google Dialogflow para abrir o registro.

c. No formulário, preencha os campos conforme segue.

Campo	Valor
Tipo	Selecione **Armazenamento de chaves Java**.
Senha do armazenamento de chaves	Insira a senha da chave privada que você especificou ao criar o arquivo JKS (`notasecret`).
Ativo	Selecione esta opção para ativar o certificado.

d. Selecione o ícone de anexo e carregue o arquivo JKS para o registro.

e. Em links relacionados, selecione **Validar Stores/Certificados**.
Você deve ver uma mensagem de `key_store` válida.

f. Selecione **Atualizar**.

4. Em sua instância ServiceNow, atualize o registro de alias de armazenamento de chaves Google Dialogflow JWT (JSON Web Token).

a. Navegue até **Todos** e insira `jwt_keystore_aliases.list` no filtro.

b. Selecione o armazenamento de chaves JWT do Google Dialogflow para abrir o registro.

c. No formulário, preencha os campos conforme segue.

Campo	Valor
Armazenamento de chaves de assinatura	Selecione **o Certificado X.509 do Google DialogFlow**.
Algoritmo de assinatura	Selecione **RSA 256**.
Chave de assinatura	Insira a senha da chave privada que você especificou ao criar o arquivo JKS (`notasecret`).
ID de chave	Deixe este campo em branco.

d. Selecione **Atualizar**.

5. Em sua instância ServiceNow, atualize o registro do provedor Google Dialogflow JWT.

a. Navegue até **Todos** e insira `jwt_provider.list` no filtro.

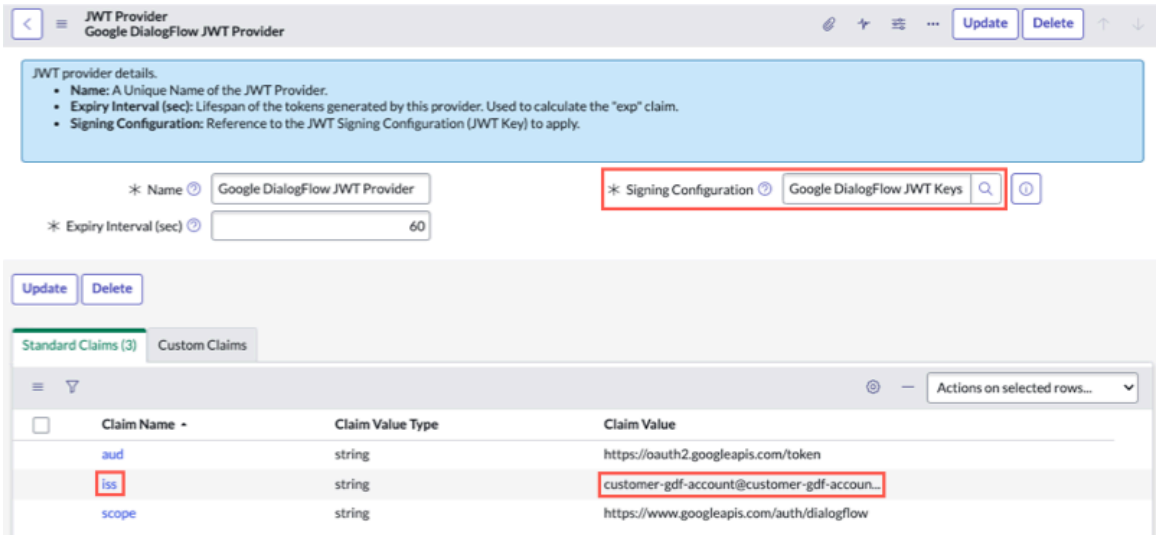
b. Selecione o provedor JWT do Google Dialogflow para abrir o registro.

Tradução automática

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

c. No campo **Configuração de assinatura**, selecione **Google DialogFlow JWT Keystore**.

d. Na lista relacionada de declarações padrão, insira o endereço de e-mail da sua conta de serviço do agente Google Dialogflow como o **valor de declaração** da entrada de **iss**.



Para obter mais informações, consulte Criar uma conta de serviço e uma chave privada em Google Dialogflow ES.

e. Selecione **Atualizar**.

6. Em sua instância ServiceNow, atualize o registro do NLU Google Dialogflow OAuth Provider:

a. Navegue até **Todos** e insira `oauth_entity.list` no filtro.

b. Selecione NLU do Google Dialogflow para abrir o registro.

c. No formulário, preencha os campos conforme segue.

Campo	Valor
ID de cliente	Insira a ID exclusiva da conta de serviço do agente Google Dialogflow que você salvou em uma etapa anterior.
Segredo do Cliente	Insira a senha da chave privada que você especificou ao criar o arquivo JKS (`notasecret`).
Tipo de concessão padrão	Selecione **Portador JWT**.

d. Selecione **Atualizar**.

7. Em sua instância ServiceNow, atualize o alias do sistema **GoogleDialogFlowESNLUPrediction**.

Tradução automática

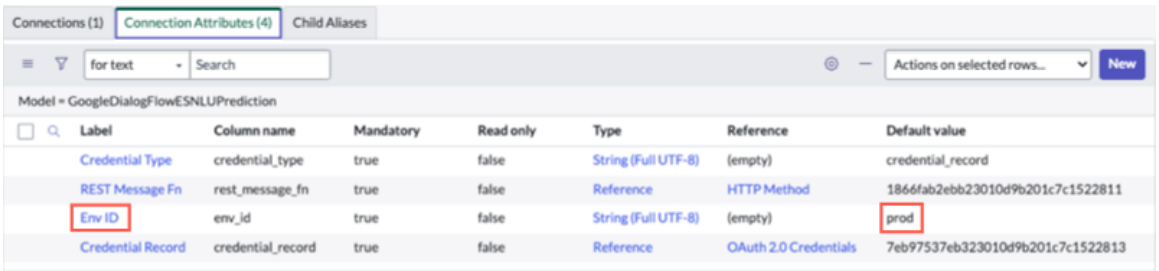
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

a. Navegue até **Todos** e insira `sys_alias.list` no filtro.

b. Selecione **GoogleDialogFlowESNLUPrediction** para abrir o registro.

c. Selecione a guia **Atributos de conexão** e localize o registro **EnvID**.

d. Na coluna **Valor padrão**, atualize o valor com o nome do ambiente do Google Dialogflow em que o agente foi publicado.
O valor padrão é *`prod`*.



e. Selecione **Atualizar**.

8. Especifique Google Dialogflow ES como seu provedor de NLU em Virtual Agent.
Para obter mais informações, consulte Configurar Compreensão da linguagem natural em Virtual Agent.

Ativar o serviço Google Dialogflow ES e habilitá-lo em sua instância

Quando você ativa o serviço Google Dialogflow ES na tabela Open NLU Drivers [open_nlu_driver], o serviço se torna disponível como uma opção nas configurações Virtual Agent de NLU.

Antes de Iniciar

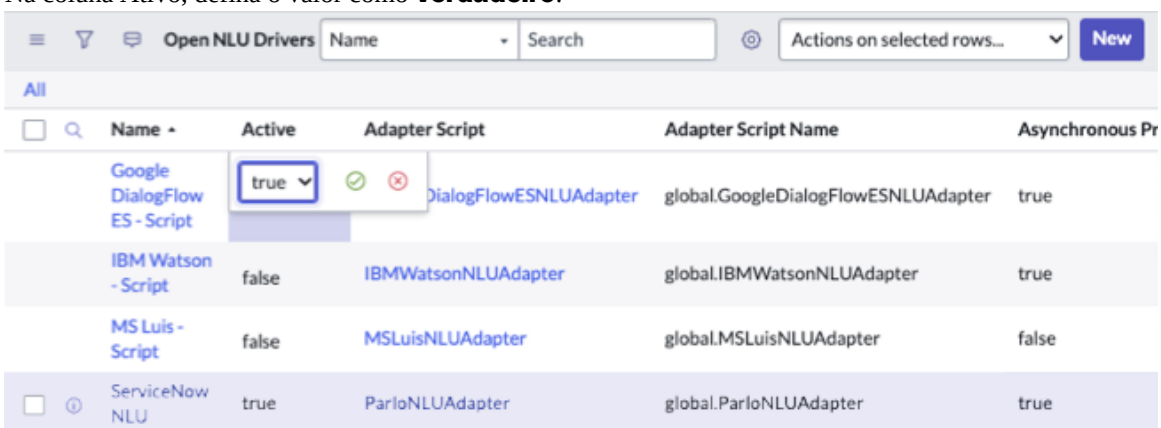
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e insira `open_nlu_driver.list` no filtro.

2. Na tabela Open NLU Drivers, localize o registro de Script Google Dialogflow ES.

3. Na coluna Ativo, defina o valor como **verdadeiro**.



Tradução automática

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

4. Para habilitar o NLU em sua instância, navegue até **Interfaces conversacionais** > **Configurações**e, em seguida, faça o seguinte:

   a. Clique em **Virtual Agent**.

   b. Em Compreensão da linguagem natural (NLU), clique em **Exibir configurações**.

   c. Deslize o botão de alternância **Ativar** para habilitar Compreensão da linguagem natural.

   d. Na lista Provedor de serviço de NLU, selecione **Google Dialogflow ES - Script**.

   e. Se você planeja usar modelos de NLU específicos de idioma, habilite os idiomas na lista de idiomas NLU compatíveis.
   Um idioma será habilitado se a coluna Habilitado for **verdadeiro**. Para obter mais informações, consulte Habilitar idiomas NLU nas configurações Virtual Agent.

   f. Clique em **Salvar**.

Resultado
Google Dialogflow ES é o provedor de serviços de NLU para sua instância.

Teste de Virtual Agent com Google Dialogflow ES NLU em Designer do Virtual Agent

Teste a descoberta de tópico com Google Dialogflow e Virtual Agent na interface Designer do Virtual Agent.

Antes de Iniciar
Verifique o seguinte:

- Certifique-se de que seu agente Google Dialogflow (modelo) seja publicado como uma versão com as mudanças mais recentes.

  Para obter mais informações, consulte Versões e ambientes na documentação de Google Dialogflow.

- Certifique-se de que pelo menos um tópico esteja mapeado para um agente Google Dialogflow (modelo) e intenção existentes.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Na página Tópicos, clique em **Testar tópicos ativos**.
3. Digite um enunciado que deve acionar a intenção Google Dialogflow mapeada para o tópico.
4. Para testar o preenchimento do slot da entidade, faça o seguinte:

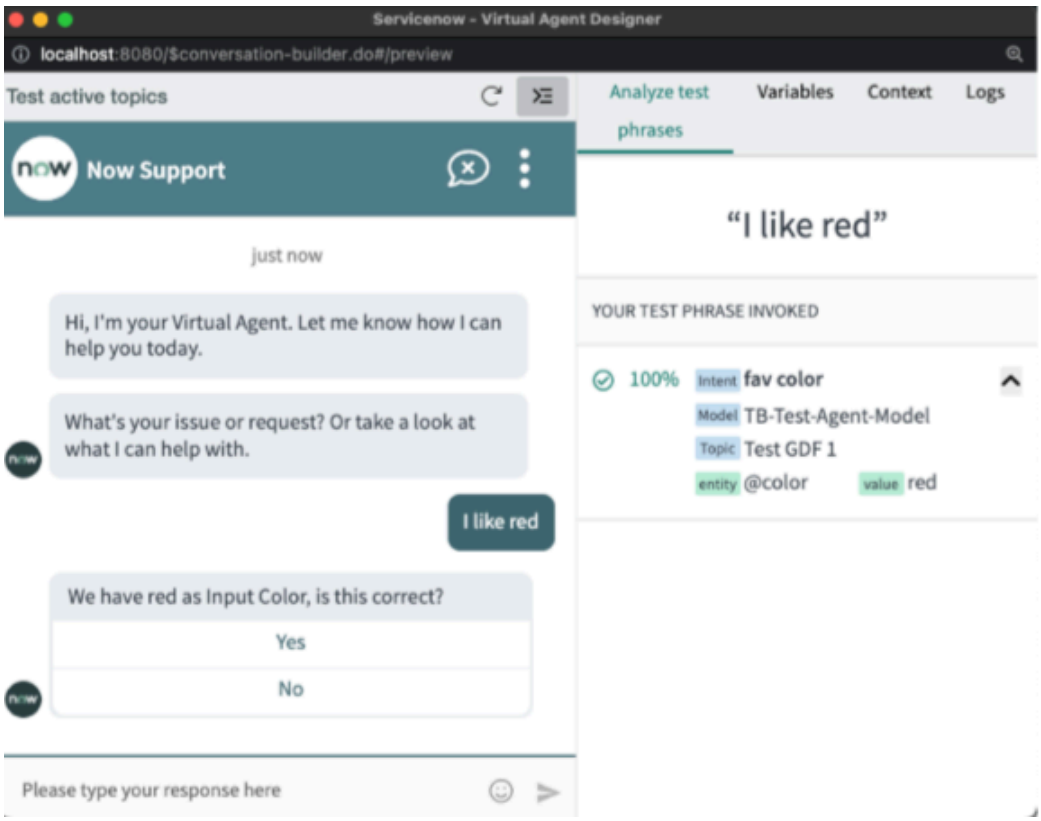
   a. Na guia **Fluxo**, adicione um nó de entrada de texto do usuário.

   b. Selecione uma entidade para o campo de **entidade de NLU**.

Tradução automática

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

Certifique-se de que a entidade selecionada esteja configurada no seu agente Google Dialogflow ES. Quando um enunciado correspondente é inserido na janela Testar este tópico, o tópico deve ser acionado e a entidade deve ser preenchida automaticamente.



Manipulação de linguagem natural aprimorada de entradas do usuário na descoberta do tópico NLU

Forneça a Virtual Agent os recursos para reconhecer variações naturais de `sim` e `não` do usuário, como `certamente` ou `não`. Ao definir um intervalo de respostas boolianas como afirmativas ou negativas, Virtual Agent não precisa solicitar que o usuário reafirme sua preferência.

Quando Virtual Agent não entende a entrada inesperada do usuário, ele solicita novamente informações que ele possa entender. Começando com a versão Tokyo, Virtual Agent pode entender variações naturais nas respostas boolianas "sim/não", como `sim` ou `nem`.

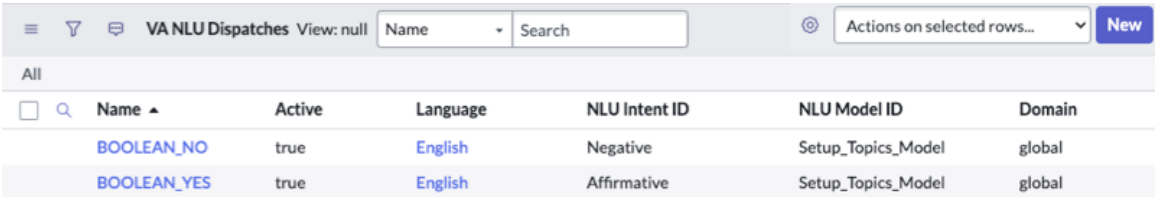
Manipulação de linguagem natural em ServiceNow NLU

A tabela Expedições de NLU do VA [sys_cs_nlu_dispatch] armazena os nomes do modelo e as intenções que manipulam as variações do enunciado.

Para ServiceNow® NLU, o Modelo de tópicos de configuração já está configurado para lidar com entradas de usuário boolianas em inglês. Há dois registros na tabela, **BOOLEAN_NO** e **BOOLEAN_YES**, que são mapeados para as intenções **Negativas** e **Afirmativas** no Modelo de tópicos 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.



O modelo de tópicos de configuração e as intenções são somente leitura. Portanto, se você precisar modificar as intenções ou adicionar outras intenções em outros idiomas, crie um novo modelo com novas intenções. Você pode atualizar as entradas existentes e adicionar novas entradas à tabela.

Configuração do tratamento de linguagem natural para provedores de NLU de terceiros

Se você estiver usando IBM Watson, Microsoft LUIS ou Google Dialogflow para descoberta de tópico NLU, adicione entradas para o modelo e as intenções correspondentes na tabela Expedições de NLU do VA conforme descrito em Configurar manipulação aprimorada de entrada de idioma natural do usuário.

Mudar o limite de confiança

O limite de confiança para entradas boolianas é definido na propriedade do sistema `com.glide.cs.dialog.boolean_threshold`. O valor padrão é `0.9`. Para obter mais informações, consulte Adição de uma propriedade do sistema .

Configurar manipulação aprimorada de entrada de idioma natural do usuário

Adicione manipulação de linguagem natural aprimorada para respostas de usuário booliano ao seu ambiente Virtual Agent. Se você estiver usando idiomas adicionais ou provedores de NLU de terceiros, especifique o modelo e as intenções que definem variações em enunciados sim / não para o seu bot.

Antes de Iniciar

No seu provedor de NLU, crie um modelo com duas intenções ou adicione duas intenções a um modelo existente. Uma intenção deve conter enunciados afirmativos ou "sim". A outra intenção deve conter enunciados negativos ou "não".

Se o seu ambiente oferece suporte a vários idiomas, crie modelos e intenções para cada idioma.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As entradas padrão nesta tabela se aplicam a ServiceNow NLU somente para inglês. Se você quiser implementar a manipulação de linguagem natural em outros idiomas, adicione novas entradas à tabela para cada idioma.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e insira `sys_cs_nlu_dispatch.list` no filtro.
2. Selecione **Novo** ou uma entrada existente que você deseja modificar.
   Como alternativa, selecione **Novo** para adicionar uma entrada para outro idioma ou provedor de NLU de terceiros.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

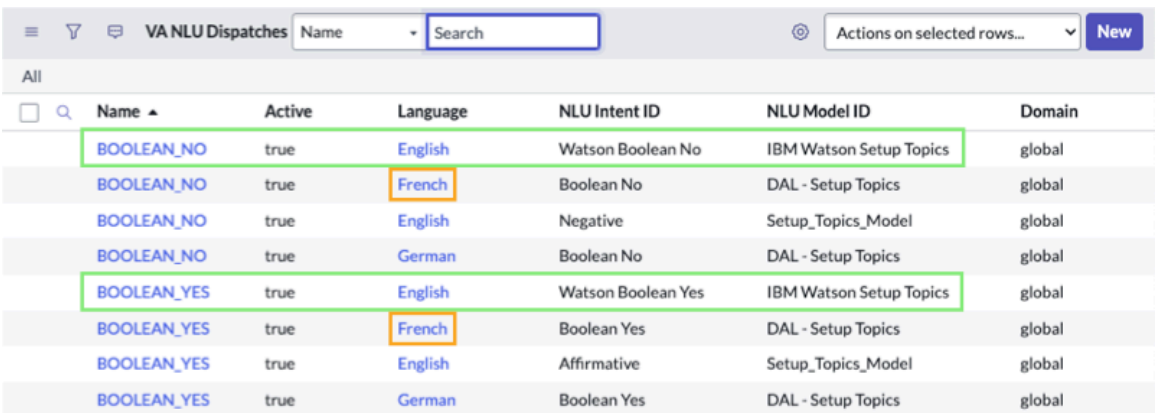
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campo	Descrição
ID do modelo do NLU	Nome do modelo que contém as intenções de definição para as respostas boolianas.
Nome	Nome do valor que representa o tipo de entrada do usuário que está sendo configurado. Os seguintes valores são válidos: ○ **BOOLEAN_NO**: mapeia para enunciados que expressam uma resposta "não" a uma pergunta sim/não. ○ **BOOLEAN_YES**: mapeia para enunciados que expressam uma resposta "sim" a uma pergunta sim/não.
Ativo	Opção que permite respostas do usuário em linguagem natural aprimorada em sua instância.
ID de Intenção do NLU	Nome da intenção correspondente à opção booliana. Por padrão, a intenção de BOOLEAN_NO é Negativa. A intenção de BOOLEAN_YES é Afirmativa. Se você precisar fazer mudanças, crie um novo modelo com essas intenções e especifique a nova intenção neste campo.
Idioma	Idioma da intenção. Inglês para ServiceNow NLU é configurado por padrão. Se você precisar oferecer suporte a outros idiomas, poderá adicionar uma linha na tabela para cada idioma compatível.

4. Selecione **Enviar** ou **Atualizar**.

Resultado

Dependendo do seu ambiente, sua configuração pode conter entradas para outros idiomas (como francês ou alemão no exemplo abaixo) ou para outros provedores de NLU, como IBM Watson.



Name	Active	Language	NLU Intent ID	NLU Model ID	Domain
BOOLEAN_NO	true	English	Watson Boolean No	IBM Watson Setup Topics	global
BOOLEAN_NO	true	French	Boolean No	DAL - Setup Topics	global
BOOLEAN_NO	true	English	Negative	Setup_Topics_Model	global
BOOLEAN_NO	true	German	Boolean No	DAL - Setup Topics	global
BOOLEAN_YES	true	English	Watson Boolean Yes	IBM Watson Setup Topics	global
BOOLEAN_YES	true	French	Boolean Yes	DAL - Setup Topics	global
BOOLEAN_YES	true	English	Affirmative	Setup_Topics_Model	global
BOOLEAN_YES	true	German	Boolean Yes	DAL - Setup Topics	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.

Use o widget de bate-papo portátil para adicionar Virtual Agent para sua página da web

O widget de bate-papo portátil pode ser executado em páginas da Web de terceiros, no portal de serviços ou em Construtor de IU portais.

O widget de bate-papo portátil é um novo componente sísmico que facilita a adição Virtual Agent bate-papo na sua página. Ele simplifica a configuração e fornece os seguintes recursos:

- Facilidade de configuração
- Fluxo de autenticação Single Sign-on (SSO) mais simples
- Conectar ao Portal de serviços Bate-papo do agente
- Os parâmetros do sistema e as variáveis de contexto funcionam da mesma forma que antes

Pré-requisitos para usar o portátil Virtual Agent widget de bate-papo

O widget de bate-papo portátil usa um elemento de quadro em linha (iframe). O site de terceiros deve estar no mesmo domínio primário que sua instância ServiceNow®. Por exemplo, site1.company.com e site2.company.com compartilham o mesmo domínio primário. Se você estiver incorporando o widget de bate-papo em qualquer subdomínio que não seja compartilhado com seu ServiceNow A URL deve ser uma URL de instância personalizada. Devido ao aumento da segurança do navegador, o widget de bate-papo pode falhar ao carregar se você não usar um URL personalizado.

Antes de começar, faça o seguinte:

1. Ative o plug-in de URL personalizada (com.snc.customurl) em sua instância.
2. Adicione a URL personalizada (que você comprou e registrou anteriormente) à sua instância.

Nota: Para saber mais sobre como usar URLs personalizados, consulte Associação de URLs personalizados à sua instância .

Usando autenticação SSO com o portátil Virtual Agent widget de bate-papo

Depois de incorporar o cliente do Virtual Agent, você pode acionar a autenticação SSO do widget de bate-papo, mas somente quando sua instância estiver configurada para usar um provedor SSO externo. Seu site de hospedagem também deve usar o mesmo provedor de SSO da sua instância. Para obter detalhes sobre como definir provedores de SSO, consulte SSO (Single sign-on) externo .

Para acionar a autenticação SSO, crie um script JavaScript que defina as condições para executar a autenticação e redirecione os usuários para uma página de widget de bate-papo especificada por você. Você também especifica os URLs permitidos que podem ser passados neste script, identificando-os na propriedade do sistema `com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls`. Especifique os URLs de redirecionamento completos ou a parte do host do URL, como https://example.com.

Este procedimento requer que você defina valores para as duas propriedades do sistema a seguir:

- `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors`
- `com.glide.cs.embed.xframe_options` (Somente IE 11)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 propriedades determinam a política de segurança do widget de bate-papo incorporado, ou seja, como os navegadores renderizam e protegem o conteúdo HTML para Virtual Agent e. Atendente bate-papo, em um iframe, antes de incorporar o cliente de bate-papo da web. As diretivas de cabeçalho HTTP especificadas informam ao navegador se uma página pode ser incorporada em determinados domínios para reduzir as tentativas de clickjacking. A definição das duas propriedades garante que haja diretivas de segurança para os principais navegadores e também para navegadores mais antigos, como o Internet Explorer.

Nota: Se você estiver usando a aplicação Sistema de gestão de conteúdo (CMS) para criar interfaces personalizadas para as aplicações ServiceNow AI Platform e ServiceNow®, lembre-se de que ele não é compatível com Virtual Agent.

Tópicos relacionados

Configure o portátil Virtual Agent widget de bate-papo

Adicione o portátil Virtual Agent widget de bate-papo para um site de terceiros

Configure o portátil Virtual Agent widget de bate-papo

Configure o portátil Virtual Agent widget de bate-papo a ser executado Virtual Agent em páginas da web de terceiros.

Antes de Iniciar

Nota: Para a integração de novos clientes de Vancouver em diante, o widget de bate-papo só pode ser acessado por usuários autenticados por padrão. Para permitir que usuários não autenticados acessem o widget de bate-papo, você deve habilitar a página sn_va_web_client_app_embed para acesso público. Para obter mais informações, consulte Tornar as páginas de IU públicas ou privadas .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

ServiceNow compatível somente com o portátil Virtual Agent quando o domínio de nível superior e o nome do domínio correspondem ao site que está carregando o widget de bate-papo. O SSO só é compatível com o URL service-now.com. Qualquer coisa além disso exigirá solução e implementação personalizadas.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e insira `sys_properties.list` no filtro.
2. Na tabela Propriedades do sistema [sys_properties], pesquise a propriedade `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors` pelo nome.
3. Clique no nome da propriedade para abrir o formulário e especificar os valores da diretiva.

Campo	Descrição
Tipo	**Cadeia de caracteres** Este é o valor padrão.
Valor	Valor de origem da diretiva de cabeçalho HTTP: `Content-Security-Policy: frame-ancestors<source>`Esta propriedade se aplica à maioria dos principais navegadores, exceto para o Internet Explorer. Especifique uma ou mais origens, incluindo o seguinte:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	◦ **'self'**: indica que a origem é a mesma da página que está sendo exibida. Por exemplo, se o valor for *'self' http://mywebsite.com*, o iframe será incorporado ao domínio primário e também ao mywebsite.com. Este é o valor padrão. ◦ **host-source**: os domínios nos quais a página da Web externa pode ser incorporada. Especifique o site de host da Internet por nome, endereço IP ou URL opcional e/ou número da porta. O endereço do site pode começar com um caractere curinga (asterisco). Valor de exemplo: **http://*.example.com** ◦ **scheme-source**: um esquema. Por exemplo: **http:** ou **https:** ◦ **nenhum**: nenhum URL correspondente.

4. Retorne para a tabela Propriedades do sistema [sys_properties] para pesquisar a propriedade *com.glide.cs.embed.xframe_options* pelo nome.
5. Clique no nome da propriedade para abrir o formulário e especificar os valores da diretiva.

Campo	Descrição
Tipo	**Cadeia de caracteres** Este é o valor padrão.
Valor	Valor da diretiva de cabeçalho X-Frame-Options, para indicar se o navegador pode renderizar uma página da web externa em um quadro. Especifique um dos seguintes valores: ◦ **sameorigin**: exibe a página em um quadro que tem a mesma origem da própria página. Este é o valor padrão. Esta propriedade se aplica a navegadores mais antigos, como o Internet Explorer 11. Valor de exemplo: **allow from https://example.com** ◦ **deny**: não exibe a página em um quadro. ◦ **allow-from uri**: exibe a página somente em um quadro na origem especificada. **Nota:** Este valor não funciona mais em navegadores modernos.

6. Configurar Regras CORS para a REST API para conceder acesso entre domínios.
Esta regra concede ao domínio da web especificados por você, os direitos para chamar a API que concede acesso ao widget de bate-papo na página da web sem uma restrição de segurança. Todos os domínios devem compartilhar um domínio primário comum. Além disso, você deve criar uma nova regra CORS para cada subdomínio que deseja oferecer suporte.

   a. Navegar até **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **REST** > **Regras CORS**.

   b. Clique em **Nova**.

   c. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da regra.
Aplicação	Escopo da aplicação. **Global** é o valor padrão.
REST API	Nome da REST API. Selecione **Conta do consumidor da conversa [now/cs]**.
Domínio	O domínio do seu site. Por exemplo: **https://mycompany.com** Se você tiver vários subdomínios para seu site, deverá criar uma regra CORS para cada um. Por exemplo, **support.mycompany.com** e **product.mycompany.com** exigiriam duas regras de CORS separadas. **Nota:** Caracteres curinga não são permitidos.
Idade máxima	O número de segundos para armazenar em cache a sessão do cliente. Após uma solicitação CORS inicial, outras solicitações do mesmo cliente dentro do tempo especificado não exigem uma mensagem de comprovação. Se você não especificar um valor, o valor padrão **0** indica que todas as solicitações exigem uma mensagem de comprovação.

d. Na guia **Métodos HTTP**, selecione **GET**.
O widget de bate-papo portátil receberá somente solicitações.

e. Clique em **Enviar**.

f. Opcional: Repita essas etapas se quiser adicionar o widget de bate-papo portátil a outro subdomínio em seu site.

7. Opcional: Crie um script JavaScript que use *`window.postMessage()`* Método (API da Web) para definir condições de evento que acionam a autenticação SSO em uma página de interface do usuário e retornam os usuários para uma página de widget de bate-papo especificada por você.
Para redirecionar usuários para uma página de widget de bate-papo, use a seguinte cadeia de caracteres: `"https://<your-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri='` e `encodeURIComponent(<your-page>)`

Nota: Antes de executar o script, use a propriedade do sistema *`com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls`* para especificar os URLs que podem ser passados no script. O redirecionamento funciona somente quando você especifica um ou mais URLs permitidos no valor da propriedade. Especifique os URLs de redirecionamento completos ou a parte do host do URL. Por exemplo: `https://example.com`.

Exemplo de script

```
<script>
  window.addEventListener("message", function(e) {
    // redirect to SSO login if the chat widget logs in but is logged in as a guest
user(unauthenticated)
   if(e.data.type==="SESSION_CREATED" && e.data.authenticated === false)
```

Tradução automática

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

```
      window.location.href =
"https://<your-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri
=<' + encodeURIComponent(<your-page>);

    // redirect to SSO login if the ServiceNow platform logs out from underneath the chat
widget
    if(e.data.type==="SESSION_LOGGED_OUT")
      window.location.href =
"https://<your-instance>service-now.com/"https://
<your-instance>service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' +
encodeURIComponent(<your-page>);
  });
 </script>
```

Neste exemplo, a autenticação é acionada na instância especificada quando ocorrem os eventos SESSION_CREATED ou SESSION_LOGGED_OUT. Após a autenticação (quando as credenciais de SSO dos usuários são aceitas), os usuários são redirecionados para a página do widget de bate-papo incorporado que você especificou em Se você estiver usando a chave de login, será possível usar o código de segurança do usuário para criar uma nova chave de segurança para o sistema de segurança do sistema de segurança do Windows (<your-page>). , Desde que você também tenha especificado o URL da página em *`com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls`*propriedade.

O que Fazer Depois

Adicione o portátil Virtual Agent widget de bate-papo para um site de terceiros.

Adicione o portátil Virtual Agent widget de bate-papo para um site de terceiros

Para usar o widget de bate-papo portátil para Virtual Agent em páginas da web de terceiros, adicione o código necessário à sua página da web.

Antes de Iniciar

Configure o portátil Virtual Agent widget de bate-papo antes de concluir as etapas deste tópico.

Para obter informações adicionais, revise o artigo Como incorporar o Virtual Agent em um site externo no site Comunidade ServiceNow.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

Importe e instancieesta referência de script com o cabeçalho da página para criar uma instância de bate-papo do ServiceNow no cabeçalho da sua página externa:

Nota: No exemplo de referência de script, site1.example.com refere-se à URL da sua instância de ServiceNow.

```
<script type="module" >
    import ServiceNowChat from
 "https://site1.example.com/uxasset/externals/now-requestor-chat-popover-app/index.jsd
bx?sysparm_substitute=false";
    var chat = new ServiceNowChat({ instance: "https://site1.example.com/", });
  </script>
```

Dica: Se a sua organização usa um nome de domínio personalizado, insira-o como a propriedade da instância, em vez do nome de domínio ServiceNow, para garantir que os resultados do navegador sejam consistentes entre vários navegadores.

Tradução automática

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

```
const chat = new ServiceNowChat({
 instance: 'https://site1.example.com',
 context: {
  skip_load_history: 1
 },
 branding: {
  bgColor: '#333',
  primaryColor: '#000',
  hoverColor: '#EFEFEF',
  activeColor: '#AAA',
  openIcon: 'custom-open.svg',
  closeIcon: 'custom-close.svg',
  sizeMultiplier: 1.6
 },
 offsetX: 50,
 offsetY: 50,
 position: 'left',
 translations: {
  'Open dialog': 'Open chat',
  'Open Chat. {0} unread message(s)': 'Click to open',
  'Close chat.': 'Click to close',
 },
});
```

Esquema de configuração JSON

```
{
   instance: <string> - url to your instance, must be of the same domain
 (sub-domain)
   context: <object> - sys_parm variables to pass into the iframe
   branding: <object> - branding settings
        bgColor: <rgb|hex> - can take an rgb tuple, ie: '56,56,56' or a 3 or 6 hex
 color code, ie: #333 or #efefef.  background color of button
   primaryColor: <rgb|hex> - font color
   hoverColor: <rgb|hex> - hover background color of button
   activeColor: <rgb|hex> - click / active background color of button
   openIcon: <string> - name of the uploaded custom icon in settings
   closeIcon: <string> - name of the uploaded custom icon in settings
  offsetX: <integer> - distance in pixels the button moves along the x-axis
  offsetY: <integer> - distance in pixels the button moves along the y-axis
  position: <enum: left|right> - position left or right side of screen
  translations: <object> - contains label mappings for translations or label
 changes
   'Open dialog': <string> - replacement text for accessibility
   'Open Chat. {0} unread messages(s)': <string> - replacement text for tooltip
   'Close chat.': <string> - replacement text for tooltip
}
```

Incorporar o. Virtual Agent widget de bate-papo em uma página da web externa (método legado)

Carregue o. Virtual Agent interface do widget de bate-papo em uma página da web externa usando um elemento de quadro em linha (iframe). Opcionalmente, você também pode habilitar o processo de autenticação Single Sign-on (SSO) para ser executado automaticamente para usuários convidados que estão usando o widget de bate-papo e não estão conectados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: Considere adicionar o cliente web Virtual Agent portátil à sua página da web. Ele reduz a complexidade do código e é mais fácil de implementar. Ele também inclui recursos de bate-papo padrão, como ações de clique para iniciar ou fechar o bate-papo. Para obter detalhes, consulte Adicione o portátil Virtual Agent widget de bate-papo para um site de terceiros.

- No iframe, você especifica o URL da instância a ser incorporada. Se você estiver incorporando o widget de bate-papo em qualquer página que não esteja em seu ServiceNow A URL deve ser uma URL de instância personalizada. Devido ao aumento da segurança do navegador, o widget de bate-papo pode falhar ao carregar se você não usar um URL personalizado. Para saber mais sobre como usar URLs personalizados, consulte Associação de URLs personalizados à sua instância .

  Para usar uma URL personalizada, faça o seguinte:

  - Ative o plug-in de url personalizado (com.snc.customurl) em sua instância.
  - Adicione o URL personalizado (que você comprou e registrou anteriormente) à sua instância.

  Nota: . Virtual Agent O widget de bate-papo não funciona em um iframe no Safari por padrão. Apple Bloqueia iframes de origem cruzada (quando o domínio do URL usado no iframe não corresponde ao domínio do próprio site).

- Depois de incorporar o cliente do Virtual Agent, você pode acionar a autenticação SSO do widget de bate-papo, mas somente quando sua instância estiver configurada para usar um provedor SSO externo. Seu site de hospedagem também deve usar o mesmo provedor de SSO da sua instância. Para obter detalhes sobre como definir provedores de SSO, consulte SSO (Single sign-on) externo .

  Para acionar a autenticação SSO, crie um script JavaScript que define as condições para executar a autenticação e redireciona os usuários para uma página de widget de bate-papo especificada (consulte a Etapa 2 abaixo). Você também especifica os URLs permitidos que podem ser passados neste script, identificando-os na propriedade do sistema `com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls`. Especifique os URLs de redirecionamento completos ou a parte do host do URL, como `https://example.com` .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este procedimento requer que você defina valores para as duas propriedades do sistema a seguir:

- `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors`
- `com.glide.cs.embed.xframe_options`

Essas propriedades determinam a política de segurança do widget de bate-papo incorporado, ou seja, como os navegadores renderizam e protegem o conteúdo HTML para Virtual Agent e. Atendente bate-papo, em um iframe, antes de incorporar o cliente de bate-papo da web.

Para gerar autenticação SSO para usuários convidados, você pode criar um script que usa o método window.postMessage () (API da web) para acionar a autenticação e especificar o URL para onde os usuários são redirecionados após a autenticação. Para obter mais informações sobre este método e objetos de janela, consulte Window.postMessage () .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 usando a aplicação Sistema de gestão de conteúdo (CMS) para criar interfaces personalizadas para as aplicações ServiceNow AI Platform e ServiceNow®, lembre-se de que ele não é compatível com Virtual Agent.

Procedimento

1. Defina as propriedades do sistema *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* e *com.glide.cs.embed.xframe_options* para especificar as diretivas de cabeçalho HTTP para proteger o conteúdo do iframe.
   As diretivas de cabeçalho HTTP informam ao navegador se uma página pode ser incorporada em determinados domínios para mitigar tentativas de clickjacking. A definição das duas propriedades garante que haja diretivas de segurança para os principais navegadores e também para navegadores mais antigos, como o Internet Explorer.

   a. No filtro de navegação, insira sys_properties.list.

   b. Na tabela Propriedades do sistema [sys_properties], pesquise a propriedade *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* pelo nome.

      Nota: Esta propriedade define o valor de origem da diretiva de cabeçalho HTTP: Content-Security-Policy: frame-ancestors<source>. Use o valor do host-source para especificar os domínios nos quais a página da web externa pode ser incorporada. Esta propriedade se aplica à maioria dos principais navegadores, exceto para o Internet Explorer.

   c. Clique no nome da propriedade para abrir o formulário e especificar os valores da diretiva.

Propriedade do sistema: com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors

Campo	Descrição
Tipo	**Cadeia de caracteres** Este é o valor padrão.
Valor	Especifique uma ou mais fontes, incluindo: ▪ **'self'**: indica que a origem é a mesma da página que está sendo exibida. Por exemplo, se o valor for *'self' http://mywebsite.com*, o iframe será incorporado ao domínio primário e também ao mywebsite.com. Este é o valor padrão. ▪ **host-source**: os domínios nos quais a página da Web externa pode ser incorporada. Especifique o site de host da Internet por nome, endereço IP ou URL opcional e/ou número da porta. O endereço do site pode começar com um caractere curinga (asterisco). Valor de exemplo: **http://*.example.com** ▪ **scheme-source**: um esquema. Por exemplo: **http:** ou **https:** ▪ **nenhum**: nenhum URL 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.

Para obter mais informações sobre valores de origem que você pode especificar, consulte CSP: Frame-ancestrais e. Política de segurança de conteúdo do cliente incorporado do Virtual Agent (proteção de segurança da instância) em Configurações de proteção .

d. Retorne para a tabela Propriedades do sistema [sys_properties] para pesquisar a propriedade `com.glide.cs.embed.xframe_options` pelo nome.

Nota: Essa propriedade define o valor da diretiva de cabeçalho X-Frame-Options, para indicar se o navegador pode renderizar uma página da web externa em um quadro. Use o valor padrão `sameorigin` para especificar os domínios nos quais a página da web externa pode ser incorporada. Esta propriedade se aplica a navegadores mais antigos, como o Internet Explorer 11.

e. Clique no nome da propriedade para abrir o formulário e especificar os valores da diretiva.

Propriedade do sistema: com.glide.cs.embed.xframe_options

Campo	Descrição
Tipo	cadeia de caracteres. Valor padrão.
Valor	Especifique um valor, incluindo: ▪ `sameorigin`. Valor padrão. Exibe a página em um quadro que tem a mesma origem da própria página. Valor de exemplo: allow from https://example.com. ▪ `deny`. Não exibe a página em um quadro. ▪ `allow-from uri`. Exibe a página somente em um quadro na origem especificada. **Nota:** Este valor não funciona mais em navegadores modernos.

Para obter mais informações sobre valores de origem que você pode especificar, consulte X-Frame-Options e. Definir opções do Xframe para impedir a incorporação de sites de terceiros [Atualizado na Central de segurança 1.3] em Configurações de proteção .

2. Depois de associar sua instância da ServiceNow a um URL personalizado, crie o elemento iframe e especifique o URL personalizado no elemento em linha (iframe) usado para incorporar o cliente Virtual Agent em uma página da Web externa: `"https://<your-domain>.com/sn_va_web_client_app_embed.do"`

Nota: Sua instância pode ter vários URLs personalizados, mas apenas um URL de instância. Você deve usar somente o URL da sua instância personalizada.

Por exemplo:

```
<iframe id="sn_va_web_client"  title="ServiceNow Virtual Agent Client"  width="600"
 height="900"  src="https://<your-domain>.com/sn_va_web_client_app_embed.do">
"https://<your-domain>.com/"https://<your-domain>.com/</iframe>
```

Nota: Use o parâmetro `?sysparm_skip_load_history=true` no final do URL para carregar a interface sem o histórico da conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:** Crie um script JavaScript que use `Window.postMessage()` Método (API da Web) para definir condições de evento que acionam a autenticação SSO em uma página de interface do usuário e retornam os usuários para uma página de widget de bate-papo especificada por você.
   Para redirecionar usuários para uma página de widget de bate-papo, use esta cadeia de caracteres: `"https://<your-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=’ e encodeURIComponent(<your-page>)`

   Nota: Antes de executar o script, use a propriedade do sistema *`com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls`* para especificar os URLs que podem ser passados no script. O redirecionamento funciona somente quando você especifica um ou mais URLs permitidos no valor da propriedade. Especifique os URLs de redirecionamento completos ou a parte do host do URL, como https://example.com.

   Script de exemplo:

```
<script>
   window.addEventListener("message", function(e) {
      // redirect to SSO login if the chat widget logs in but is logged in as a guest
 user(unauthenticated)
     if(e.data.type==="SESSION_CREATED" && e.data.authenticated === false)
       window.location.href =
 "https://<your-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri
="+ encodeURIComponent(location.href);

     // redirect to SSO login if the ServiceNow platform logs out from underneath the chat
 widget
     if(e.data.type==="SESSION_LOGGED_OUT")
       window.location.href =
 "https://<your-instance>service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_ur
i=" + encodeURIComponent(location.href);
   });
 </script>
```

   Neste exemplo, a autenticação é acionada na instância especificada quando ocorrem os eventos SESSION_CREATED ou SESSION_LOGGED_OUT. Após a autenticação (quando as credenciais de SSO dos usuários são aceitas), os usuários são redirecionados para a página do widget de bate-papo incorporado que você especificou em `Se você estiver usando a chave de login, será possível usar o código de segurança do usuário para criar uma nova chave de segurança para o sistema de segurança do sistema de segurança do Windows (<your-page>).` , Desde que você também tenha especificado o URL da página em *`com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls`*propriedade.

Configurar Virtual Agent para uma aplicação para celular ServiceNow

Virtual Agent fornece modelos otimizados para a experiência móvel. Configure um portal de serviço para executar Virtual Agent em uma aplicação para celular ServiceNow.

Antes de Iniciar

Instale os plug-ins necessários

- Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot)
- Mensagens de conversa (com.glide.messaging.awa)
- Plug-ins ServiceNow® Mobile principais

  Para obter mais informações, consulte Plug-ins móveis .

Tradução automática

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

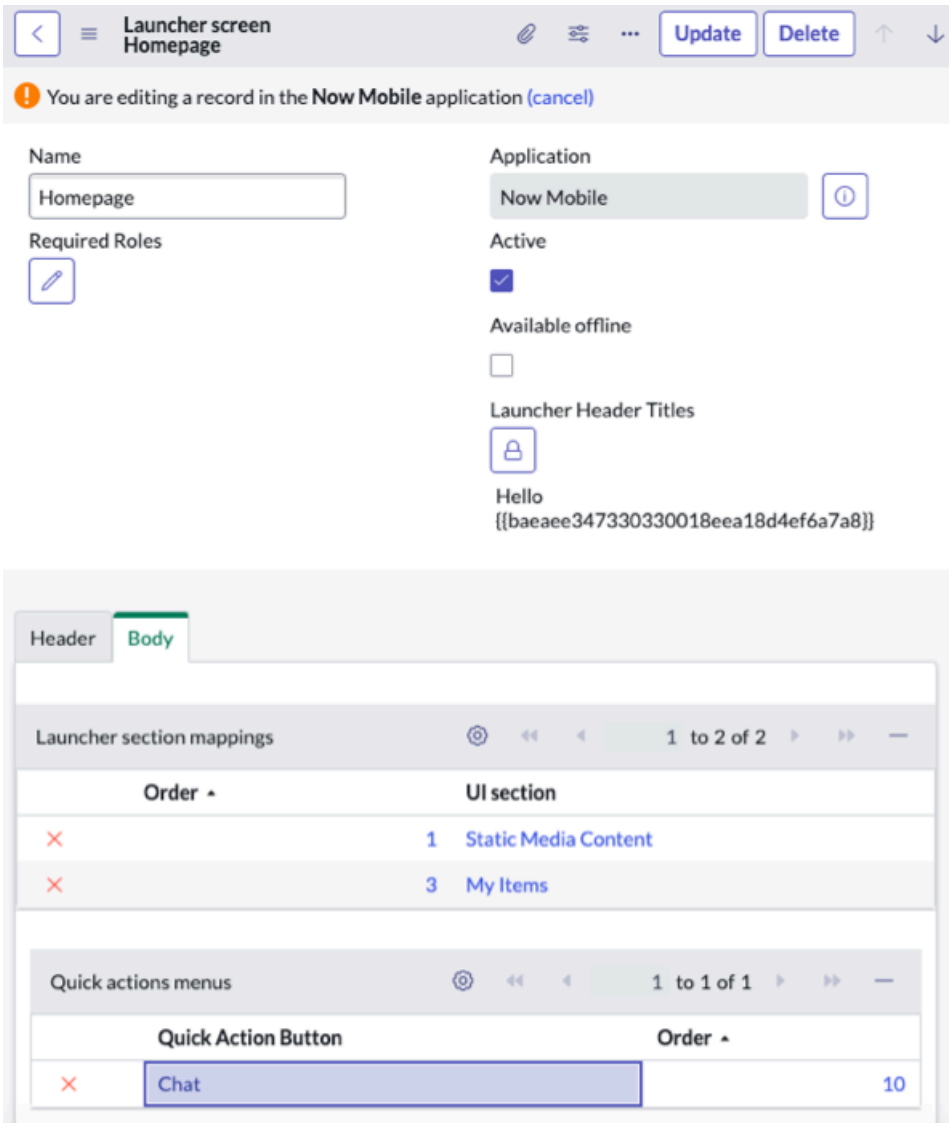
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Instale os plug-ins móveis correspondentes para cada aplicação que você deseja usar em Virtual Agent. Por exemplo, se você estiver usando Virtual Agent ITSM conversations, instale o plug-in ITSM Mobile Agent (sn_itsm_mobile_agt). Para obter mais informações, consulte Plug-ins móveis para agente ServiceNow .
2. Navegar até **Tudo** > **Aplicativo Now Mobile** > **Inicializadores do applet**.
3. Clique no registro da **Página inicial**.

   Se solicitado, clique no link na parte superior da página para editar o registro.
4. Clique na guia **Corpo**.

Registro da página inicial da tela do inicializador

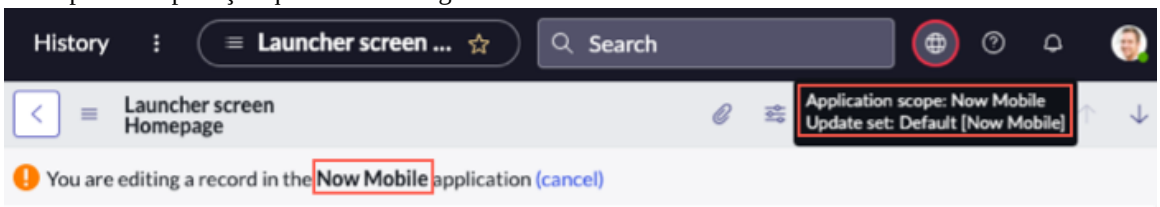


5. Clique em **Bate-papo** no **Botão de ação rápida** para abrir o registro.
   Se você não vir uma entrada de bate-papo, adicione-a da seguinte forma:

Tradução automática

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

a. Na barra Navegação unificada de , clique no ícone do escopo e mude o escopo da aplicação para que ele corresponda à aplicação que contém o registro.



b. Clique no botão Voltar para retornar à página anterior.

c. Clique no registro da **Página inicial**.

d. Clique na guia **Corpo**.

e. Em **Botão de ação rápida**, clique duas vezes em **Inserir uma nova linha**.

f. Digite `Bate-papo` e pressione Enter ou clique no ícone Salvar.

g. Clique em **Atualizar**.

6. Preencha o formulário de bate-papo da seguinte forma.

Nota: Se solicitado, clique no link na parte superior da página para editar o registro.

a. No campo **Função**, selecione **Bate-papo do agente**.

b. Clique no ícone de informações em **Função** e verifique isso **Inicializador de bate-papo** está definido em **Tipo** (esta é a configuração padrão).

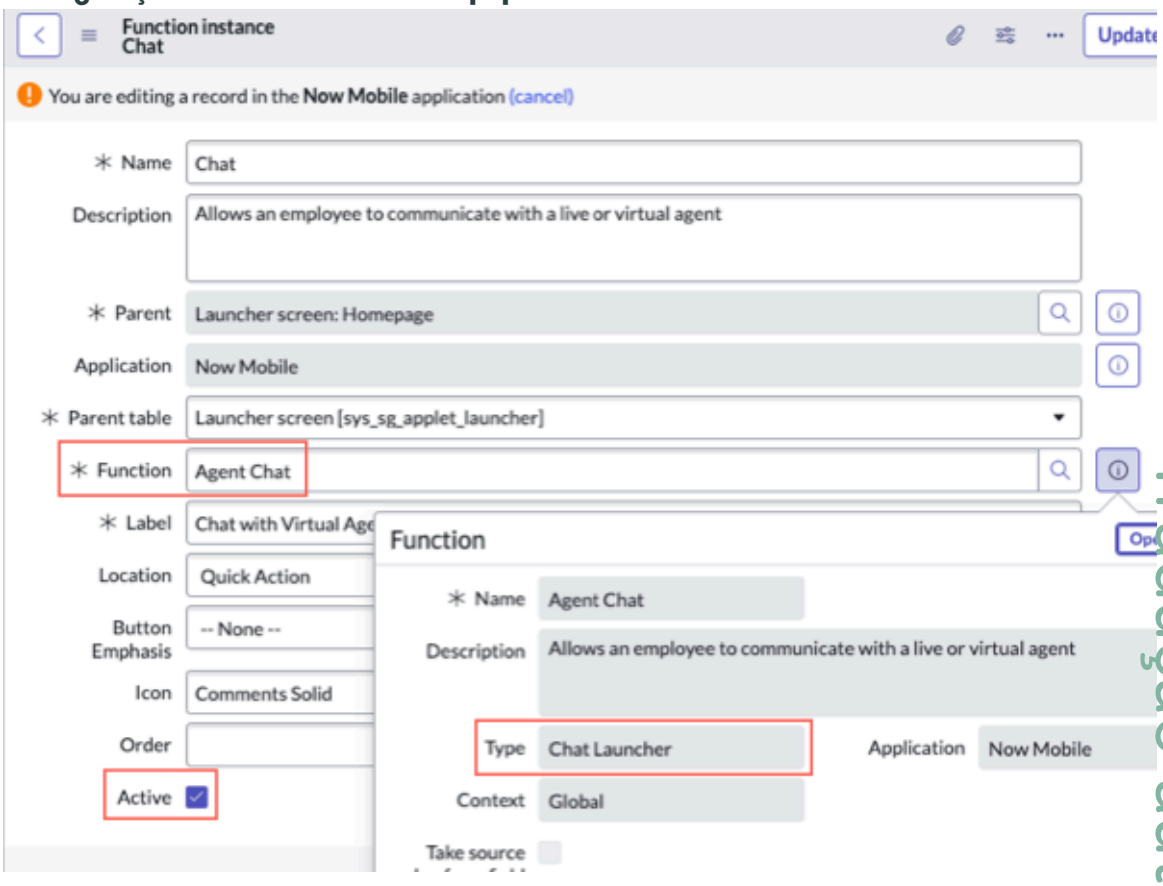
Tradução automática

© 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.

c. Marque a caixa de seleção **Ativo**.

d. Clique em **Atualizar**.

Configuração do formulário de bate-papo



Resultado

Dependendo do dispositivo e da versão do patch da instância do servidor, os usuários finais podem acessar o ícone de bate-papo de Virtual Agent, no canto inferior direito ou no canto superior do app. Toque no ícone de adição ou no ícone de bate-papo para iniciar uma conversa.

Os tópicos que você cria em Designer do Virtual Agent podem ser usados em clientes da web e móveis, bem como qualquer outro canal que você possa configurar. Os componentes de saída Virtual Agent já estão otimizados para Android e iOS, incluindo cartões de imagem e vídeo, extensão de link, resultados da Pesquisa com IAe notificações do Virtual Agent.

O que Fazer Depois

Para habilitar Now Assist no Virtual Agent nativo, consulte Configurar assistentes.

Notificação de bate-papo não lido Now Mobile e mensagens Virtual Agent

Quando usuários do app Now® Mobile navegam para fora do app depois de iniciar uma conversa ativa, eles podem receber automaticamente notificações por push de dispositivos Virtual Agent móveis informando-os sobre novas mensagens de bate-papo não lidas e notificações Virtual Agent que chegaram.

Os usuários de Now Mobile podem precisar sair de uma conversa ativa por vários motivos. Eles podem estar aguardando um agente disponível e decidir lidar com outras tarefas. Ou podem estar envolvidos em uma conversa de longa duração (assíncrona) e não precisam estar online simultaneamente com um agente. Os usuários Now Mobile podem verificar notificações por push Virtual Agent para obter informações oportunas sobre conversas

Tradução automática

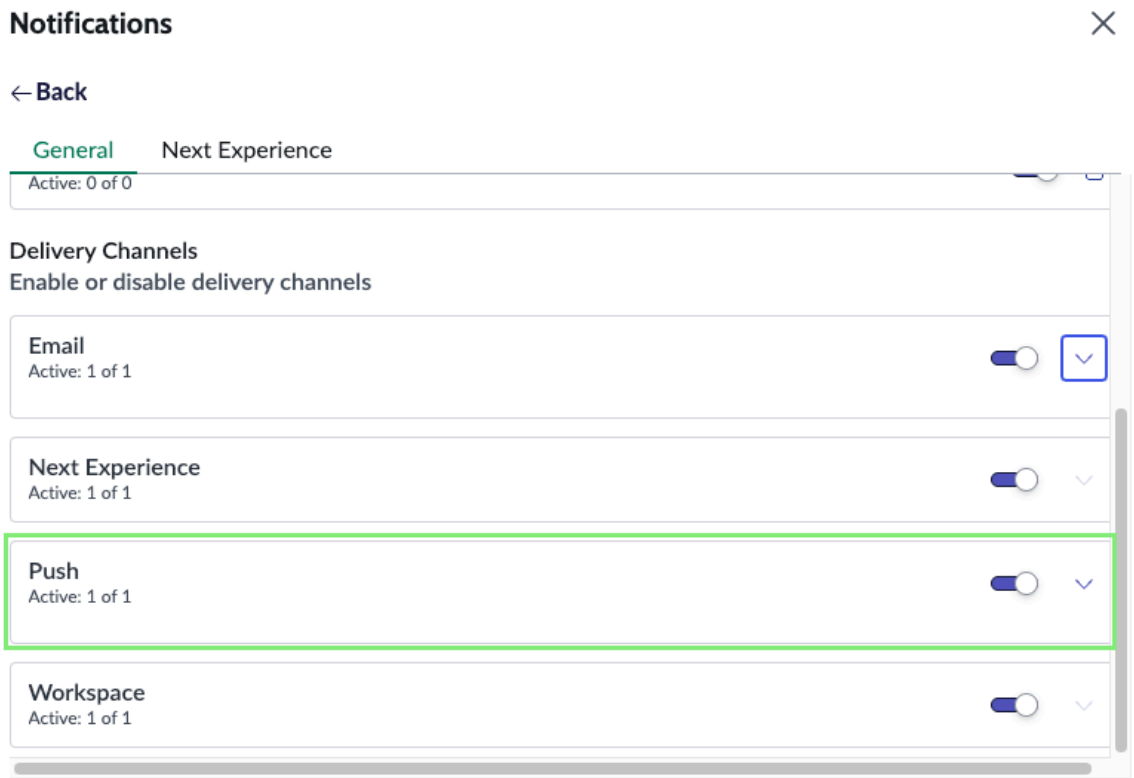
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

atuais quando estiverem fora do app. Essas notificações por push permitem que eles permaneçam engajados com agentes virtuais e atendentes e evitem encerramentos de conversa desnecessários (tempo limite).

Habilitar notificações por push de mensagem Virtual Agent

Para receber notificações por push de dispositivos Virtual Agent móveis, os usuários devem habilitar notificações por push para o app Now Mobile em seus dispositivos iOS ou Android.

Em instâncias do sistema de base, a Virtual Agent Notificação por push de mensagem é habilitada automaticamente para todos os usuários do Now Mobile. Os usuários podem modificar seus preferências de notificação navegando até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas Preferências de Notificação**.



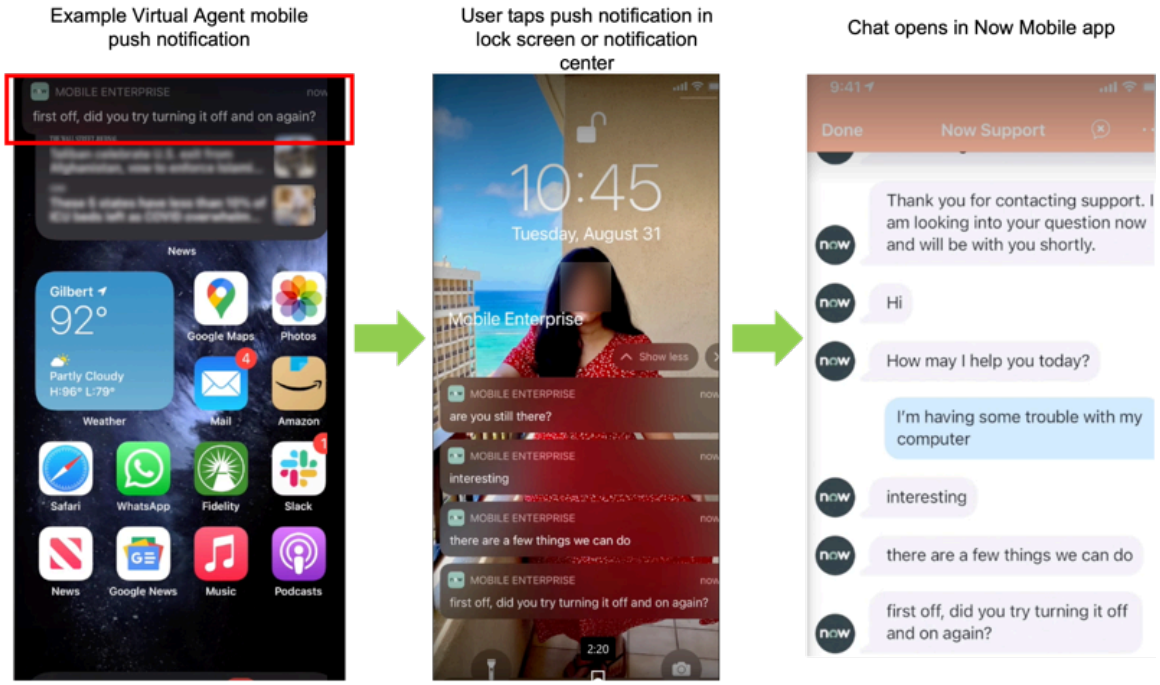
Como funcionam as notificações por push do Virtual Agent para dispositivos móveis

As notificações por push Virtual Agent exibem informações sobre mensagens de bate-papo recebidas não lidas de agentes e quaisquer mensagens Virtual Agent. As notificações por push são listadas na central de notificações (tela de bloqueio) dos dispositivos móveis. Os usuários tocam em uma notificação por push na lista para abrir o app Now Mobile e continuar a conversa 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.

Exemplo de notificações por push Virtual Agent no app Now Mobile



Nota: Notificações por push Virtual Agent não são exibidas na guia de **notificações** no aplicativo Now Mobile. Essas notificações por push também não geram números de selo associados no ícone do aplicativo Now Mobile. No entanto, os números de selo são exibidos no ícone de início rápido Virtual Agent no app.

Para processar o bate-papo ou mensagens Virtual Agent não lidas e entregá-las a usuários do Now Mobile, o sistema faz o seguinte:

- Verifica quais contas de usuário estão registradas para receber notificações por push.
- Determina os clientes móveis (dispositivos) que não estão em uso.
- Executa o trabalho agendado *`Generate Virtual Agent Push Notification`* a cada 60 segundos para:
  - Identifica e agrupa novas mensagens não lidas.
  - Adiciona registros de mensagens não lidas à tabela de Notificações por push [sys_cs_message_notification], que gera as notificações por push Virtual Agent.
  - Entrega notificações por push de Virtual Agent para usuários Now Mobile fora do app.

    Dependendo de quando o trabalho agendado de *`Generate Virtual Agent Push Notification`*, processa novas mensagens não lidas, as notificações por push podem não chegar na ordem em que foram geradas e pode levar um pouco mais de um minuto para que as notificações por push cheguem.

Conteúdo de mensagem Virtual Agent de Notificação por push

O conteúdo de mensagens Virtual Agent de notificação por push enviadas para usuários Now Mobile reflete o texto real do agente virtual ou do atendente. Se uma representação de texto da mensagem, como um controle avançado, não puder ser gerada, o texto Nova mensagem 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.

Nota: As mensagens de ação do sistema que são exibidas para os usuários durante o bate-papo ao vivo ou conversas do agente virtual não são incluídas em notificações por push Virtual Agent ou na contagem de mensagens não lidas. A exceção é a mensagem do sistema para o tempo limite do atendente: o tempo limite da conversa está esgotado. Você ainda está aí? Essa mensagem é enviada como uma notificação por push, já que é confidencial e informa aos usuários que a conversa pode ser encerrada se eles não responderem.

Exibir e modificar modelos de estilo Virtual Agent

Virtual Agent fornece modelos otimizados para a experiência móvel. Você pode exibir e modificar as folhas de estilos na tabela cartão do adaptador [sys_cs_adapter_card].

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Clique em **Todos** e insira `sys_cs_adapter_card.list` no filtro de navegação.
   A página Cartões do adaptador é aberta.
2. Clique em uma entrada na coluna **Nome do cartão**.
3. Clique no nome do canal que você deseja exibir na lista incorporada.
   Por exemplo, clique em dispositivo **iOS** ou **Android** para exibir a folha de estilos correspondente.
4. Faça as mudanças no campo **Definição do modelo**.
5. Clique em **Atualizar**.

Usando várias conversas ativas em Virtual Agent

Virtual Agent apresenta a capacidade de ter várias conversas ao mesmo tempo, separadas e direcionadas pelo contexto escolhido.

Visão geral de várias conversas ativas para Virtual Agent

Virtual Agent As mensagens geralmente seguem uma conversa com um histórico compartilhado que persiste em todos os clientes do VA e, portanto, em todos os portais. Por exemplo, se você estiver conversando com Virtual Agent em um contexto de portal do tipo Portal de Serviços (SP), a mesma conversa será mostrada em um portal da Central de serviços ao funcionário (ESC). O recurso de várias conversas ativas expande o alcance de Virtual Agent eliminando o limite de uma conversa. Ao configurar suas Virtual Agent conversas com base no contexto, os clientes podem optar por compartilhar ou restringir todo ou qualquer conteúdo entre conversas simultâneas em portais diferentes.

Cada conversa do Virtual Agent é totalmente independente, sem sobreposição entre bate-papos. Por exemplo, uma conversa no SP será totalmente diferente de ESC. Cada conversa também tem sua própria transcrição. Você deve configurar valores de contexto para Compreensão da linguagem natural (NLU Bate-papos, enquanto os bate-papos de Modelo de linguagem grande (LLM) são configurados automaticamente para várias conversas ativas com base em cada portal. Um administrador pode ativar um assistente de LLM para cada portal usando as configurações de configuração assistida. (Para obter mais informações sobre como configurar Virtual Agent conversas, consulte Configuração assistida de interfaces conversacionais .)

Benefícios de ter várias conversas ativas

Anteriormente, se um usuário estivesse envolvido em uma conversa com um virtual agent, o bate-papo ocorreria em um único contexto. Alternar contextos envolvia um risco 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.

exposição de informações confidenciais ao transportar todo o histórico de bate-papo para o outro portal. Por exemplo, se você tiver uma conversa de RH no portal de RH e, em seguida, abrir uma solicitação de TI, o bate-papo continuará no portal de TI. No entanto, esta solicitação também traz o histórico da conversa de RH para o portal de TI. Como alternativa, os administradores podem ativar o parâmetro do sistema `skip_load_history` para evitar o risco de exposição, mas a conversa inicial é encerrada quando o bate-papo continua no portal de TI.

Para excluir o histórico de conversas entre portais, use o seguinte procedimento:

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Bate-papo do agente**.
2. Selecione a Configuração de Bate-papo do agente para a qual você deseja definir o valor de contexto.
3. Na janela Script do servidor, adicione a linha `skip_load_history: verdadeiro` para carregar conversas sem o histórico da conversa.

Nota: A sintaxe do script pode ser diferente dependendo da configuração.

O recurso de várias conversas ativas ignora o método Skip_load_history e permite o envolvimento contínuo com o bate-papo Virtual Agent, roteando notificações e tópicos selecionados somente para os contextos configurados. Os usuários não precisam de scripts ou personalização extensa e podem conduzir conversas sem interrupção ou exposição de informações no contexto errado. Com portais e contextos de notificação alinhados, os usuários recebem informações apropriadas ao contexto, incluindo atualizações de incidentes e outros dados relevantes.

Considerações para usar várias conversas ativas

A implementação de várias conversas ativas deve acontecer na seguinte ordem: os administradores devem definir valores de contexto do consumidor do portal, definir ou atualizar um contexto padrão, ativar o sistema de várias conversas ativas e, por fim, configurar notificações enviadas para portais. No entanto, se o contexto do Portal de Serviços entregue for suficiente, os administradores poderão ignorar a configuração e a definição de valores.

Os tópicos podem ser criados em um contexto de portal. Se o contexto do portal for mapeado para o contexto da conta do consumidor, os tópicos serão mapeados para os contextos da conta do consumidor.

Definido NLU valores de contexto do consumidor do portal para várias conversas ativas

Use valores de contexto para determinar quais portais recebem determinadas mensagens e notificações para os usuários daquele portal.

Antes de Iniciar

Ativar Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Como ativar Virtual Agent.

Configure o sistema de Bate-papo do agente para seu portal ou portais. Para obter mais informações, consulte Configurar Bate-papo do agente em um portal .

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com o contexto do consumidor adicionado a uma configuração de portal, esse portal atua como contexto para várias conversas ativas com Virtual Agent.

Tradução automática

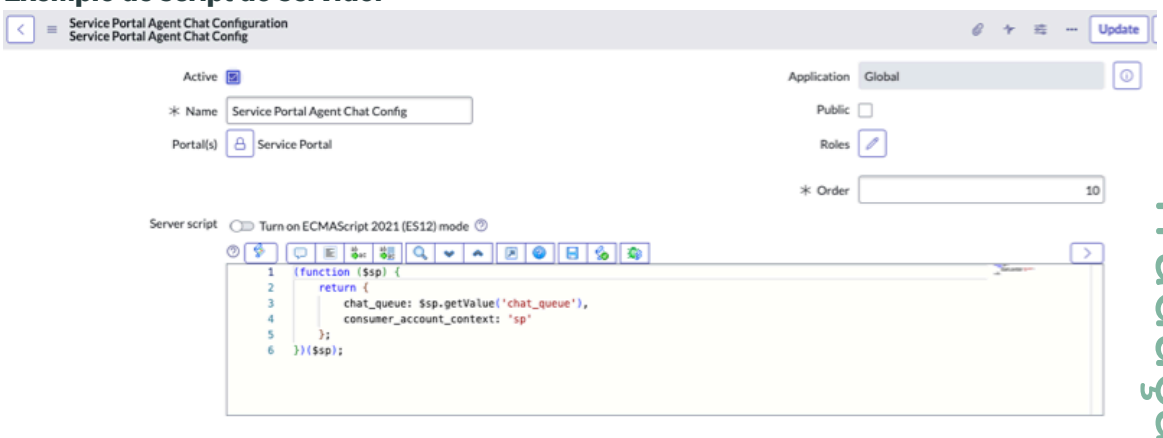
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Nota: Estas instruções são para configurar Compreensão da linguagem natural (NLU) conversas. As conversas do modelo de linguagem grande (LLM) são configuradas para várias conversas ativas com base em portais, sem configuração necessária.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Bate-papo do agente**.
2. Selecione a Configuração de Bate-papo do agente para a qual você deseja definir o valor de contexto.
3. Na janela Script do servidor, adicione a linha `Consumer_account_context: 'VALOR'` , substituindo `VALOR` com o contexto da conta do consumidor desejado.

Exemplo de script do servidor



Nota:

A sintaxe da linha de contexto da conta depende de como a configuração é definida. Por exemplo, algumas configurações usam um sinal de igual versus dois pontos. No caso de *esc*contexto, há também duas configurações de bate-papo relevantes.

Os valores definidos ou criados em um script não são exibidos para um administrador como uma seleção para uso em outro lugar no sistema.

4. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Defina um contexto padrão para suas conversas. Para obter mais informações, consulte Defina um padrão NLU valor de contexto para várias conversas ativas.

Defina um padrão NLU valor de contexto para várias conversas ativas

Use valores de contexto de conta do consumidor para definir para onde as mensagens Virtual Agent são direcionadas por padrão ao usar o recurso de várias conversas ativas.

Antes de Iniciar

Defina valores para contextos de consumidor do portal. Para obter mais informações, consulte Definido NLU valores de contexto do consumidor do portal para várias conversas ativas.

Configure valores de contexto que alinham com Virtual Agent e seus portais. Para obter mais informações, consulte Configurar Bate-papo do agente em um portal .

Função necessária: virtual_agent_admin or administrador.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar quantos valores de contexto forem necessários. Um contexto de conta do consumidor deve sempre ser definido como `Sim` para fornecer uma área de conteúdo padrão. O padrão atua como um fallback para o widget de bate-papo quando a configuração do portal não inclui contexto. O padrão também é usado como contexto para conversas móveis que oferecem suporte apenas a uma conversa de cada vez. Os valores de contexto são armazenados na tabela Contexto da Conta do Consumidor da Conversa [sys_cs_consumer_account_context]. (A tabela Conta do Consumidor de CS [sys_cs_consumer_account] Instalado com Virtual Agent mostra se os usuários de terceiros em sua instância têm um contexto atribuído a eles.)

Nota: Estas instruções são para configurar Compreensão da linguagem natural (NLU) conversas. As conversas do modelo de linguagem grande (LLM) são configuradas para várias conversas ativas com base em portais, sem configuração necessária.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações** > **Virtual Agent**.
2. Em **várias conversas ativas**, selecione **Exibir configurações**.

   Nota: O valor padrão entregue para contextos de conta do consumidor é `sp`.

3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Contextos da Conta do Consumidor

Campo	Descrição
Nome	Nome do valor de contexto (também usado como referência no back-end).
Descrição Resumida	Descrição do contexto (exibida no cartão do Interfaces conversacionais quando o valor padrão é mostrado).
É Contexto de Conta de Consumidor Padrão	Opção para tornar este valor de contexto o padrão para suas conversas no Virtual Agent. **Nota:** Somente um contexto de conta do consumidor pode ser definido como padrão. Definir um novo como padrão redefine automaticamente o último contexto como Falso.

5. Selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

Ative o sistema de múltiplas conversas ativas. Para obter mais informações, consulte Ativar múltiplas conversas ativas em Virtual Agent.

Ativar múltiplas conversas ativas em Virtual Agent

Use o sistema de várias conversas ativas, em combinação com valores de contexto definidos e um portal padrão, para lidar com conversas simultâneas com Virtual Agent.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Um contexto padrão é necessário para começar com o sistema de várias conversas ativas. Para obter mais informações, consulte Defina um padrão NLU valor de contexto para várias conversas ativas.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Virtual Agent inclui configurações que permitem que várias conversas sejam realizadas com o mesmo usuário em vários portais. Os usuários também podem receber atualizações e notificações enviadas para qualquer número de portais (determinado por um administrador) em qualquer lugar da instância deles no ServiceNow AI Platform.

O recurso de várias conversas ativas fica inativo por padrão no Virtual Agent até ser ativado. A partir da versão Vancouver, várias conversas ativas estão disponíveis por meio do widget de bate-papo; outros canais podem ser incorporados no futuro.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações** > **Virtual Agent**.
2. Em **várias conversas ativas**, selecione **Gerenciar configurações**.
3. Selecione **Ativar**.
4. Selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

Com o recurso de várias conversas ativas ativado, você também pode enviar notificações de Virtual Agent para portais usando o recurso. Para obter mais informações, consulte Rota Virtual Agent NLU notificações por meio de vários portais.

Rota Virtual Agent NLU notificações por meio de vários portais

Envie notificações e outras Virtual Agent mensagens por quantos portais você quiser.

Antes de Iniciar

O recurso de várias conversas ativas inclui a capacidade de enviar notificações sobre incidentes. Você pode configurar suas notificações para encaminharem apenas a uma conversa em um portal específico ou a qualquer número de conversas simultâneas.

Ativar múltiplas conversas ativas em Virtual Agent

Configurar um canal de entrega para notificação de Virtual Agent

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Nota: Estas instruções são para configurar Compreensão da linguagem natural (NLU) conversas. As conversas do modelo de linguagem grande (LLM) são configuradas para várias conversas ativas com base em portais, sem configuração necessária.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **sys_notification_va_content.list**.
   Uma lista de Virtual Agent Conteúdos de Notificação será exibida.
2. Selecione o Conteúdo da Notificação que você deseja enviar por meio de vários portais.
   Por exemplo, para receber comentários sobre incidentes, selecione o Conteúdo da notificação com Comentário 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.

3. Em **Canais** Confirme se o painel Contextos da conta do consumidor está disponível depois de ativar várias conversas ativas para o widget de bate-papo.
   O Contexto da Conta do Consumidor Padrão ficará visível no painel.

   Nota: Esta cadeia de caracteres também precisa corresponder ao portal para o qual a conversa será direcionada. Por exemplo, o portal SP também será o nome do contexto da conta do consumidor.

4. Para adicionar um contexto, na linha de **Selecionar destino de registro**, insira a cadeia de caracteres que corresponde ao contexto da conta do consumidor desejado.

   Nota: Esta cadeia de caracteres também deve corresponder ao portal para o qual a conversa será direcionada. Por exemplo, o portal SP também será o nome do contexto da conta do consumidor.

5. Para remover um contexto, selecione-o no painel Contextos da conta do consumidor e clique no **X**.
6. Selecione **Atualizar**.

Resultado
Mensagens com vários contextos passarão a ser enviadas por meio de Virtual Agent para os usuários nos portais correspondentes.

Usando catálogos e piloto automático em Virtual Agent

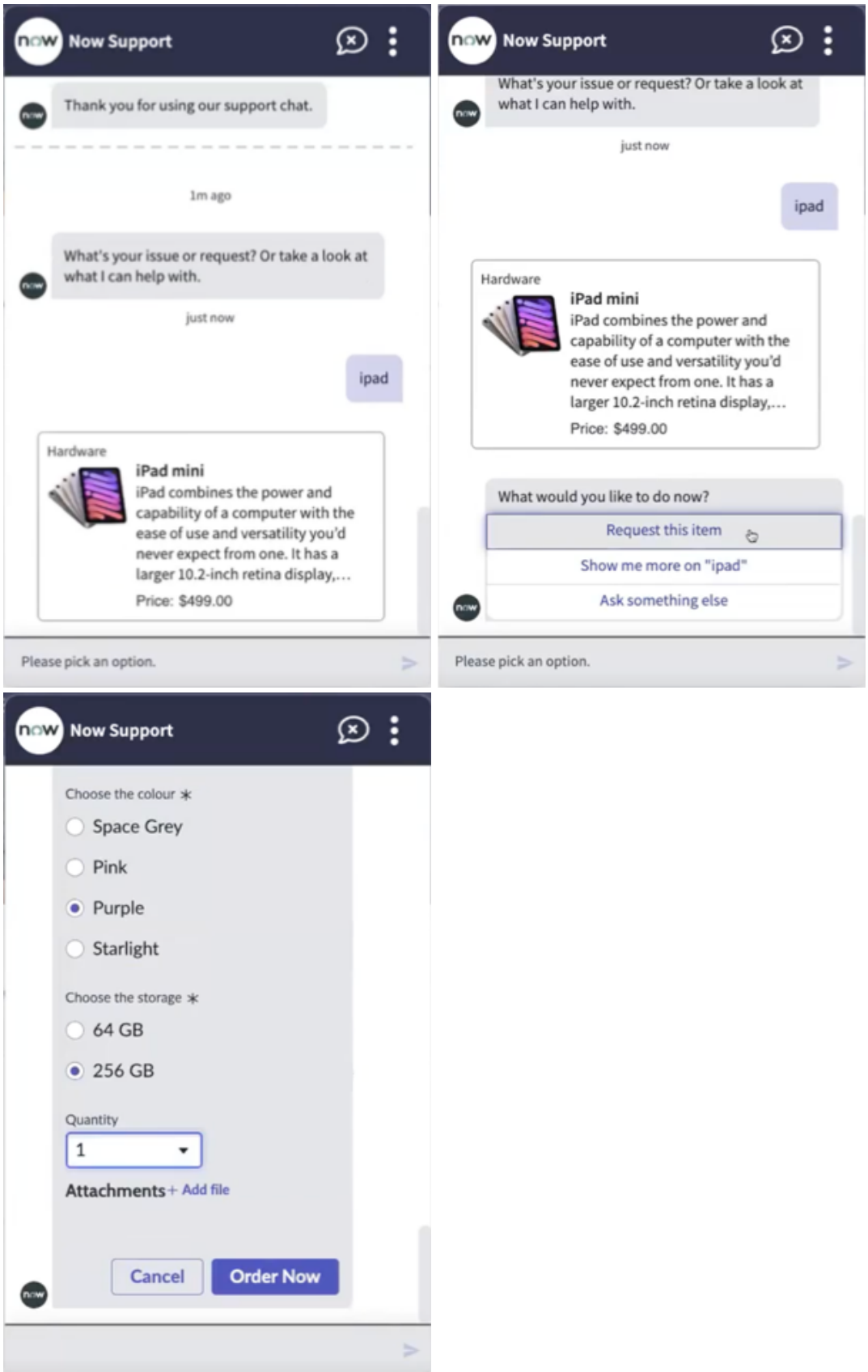
Use catálogos para pesquisar e solicitar serviços e produtos em conversas do widget de bate-papo.

O recurso de catálogo permite que você use linguagem natural para pesquisar e solicitar itens de serviço em um Virtual Agent conversa. . Virtual Agent reconhece sua solicitação e apresenta a melhor resposta. Você conclui todo o pedido no bate-papo, sem ir para uma nova página.

Por exemplo, se você inserir `IPad` . Virtual Agent Mostra as informações do catálogo de serviços para um iPad. Você pode solicitar o item, solicitar mais informações sobre o item antes de decidir ou solicitar outra coisa.

Tradução automática

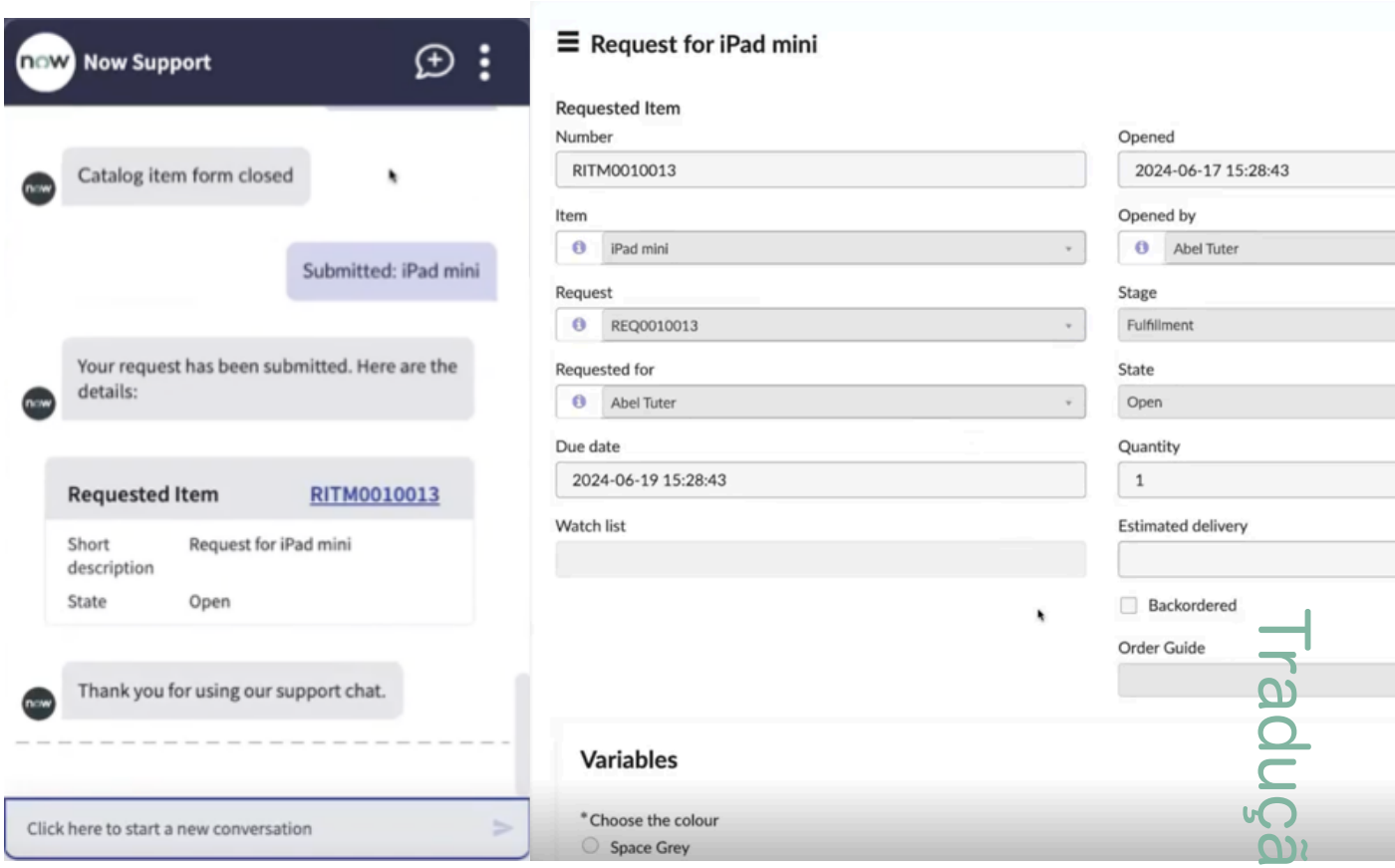
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



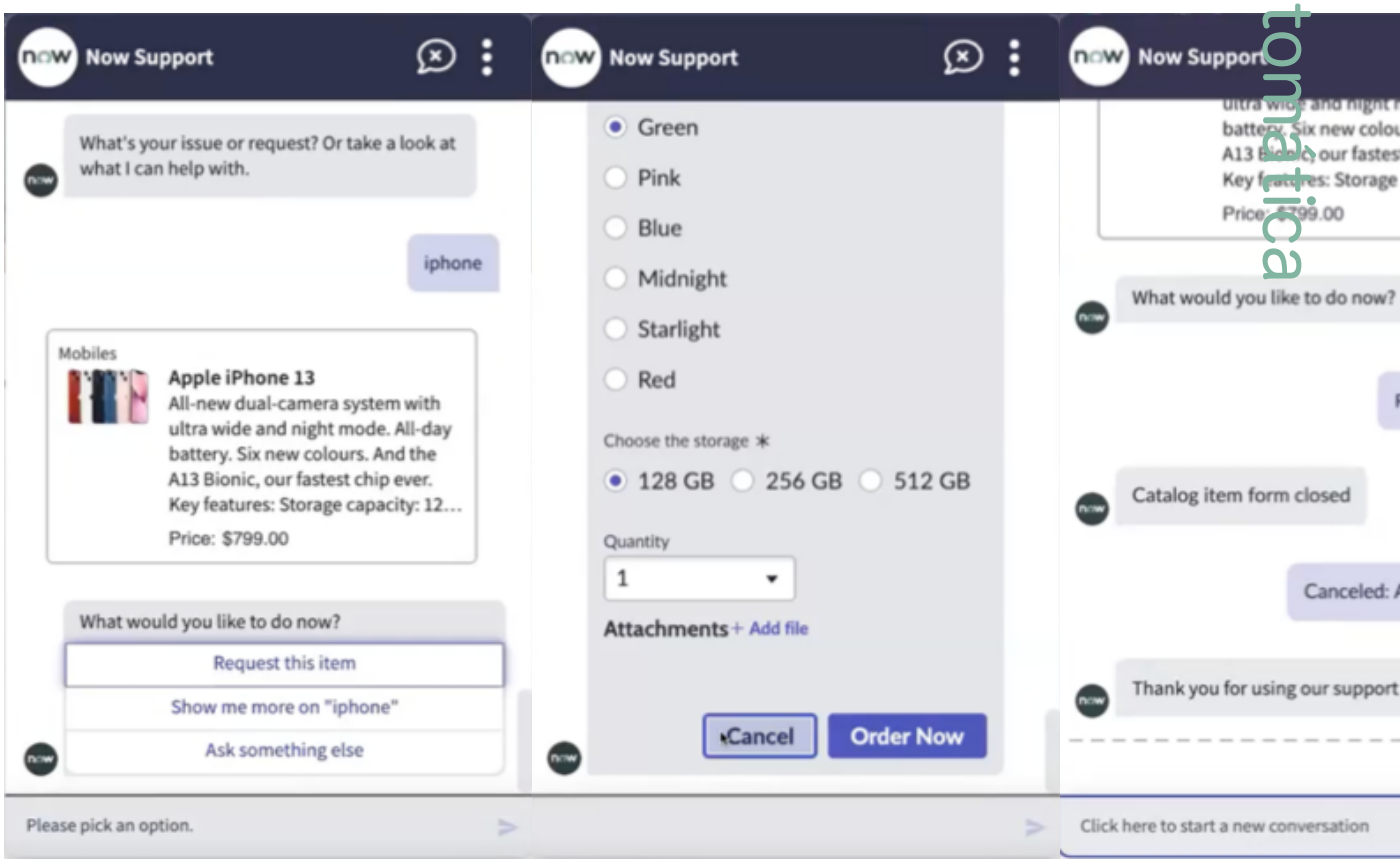
Se você optar por solicitar o item, selecione todas as opções disponíveis. Quando você conclui o pedido, o cartão do catálogo é fechado, e. Virtual Agent Substitui-o por um registro de Item solicitado e um link. Selecionar o link leva você para o registro.

Tradução automática

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



Em vez disso, se você cancelar o pedido, receberá uma mensagem confirmando o cancelamento. Por exemplo, se você inserir IPhone E solicite o item, cancele o pedido, a solicitação será fechada e o Virtual Agent não criará um registro.



Tradução automática

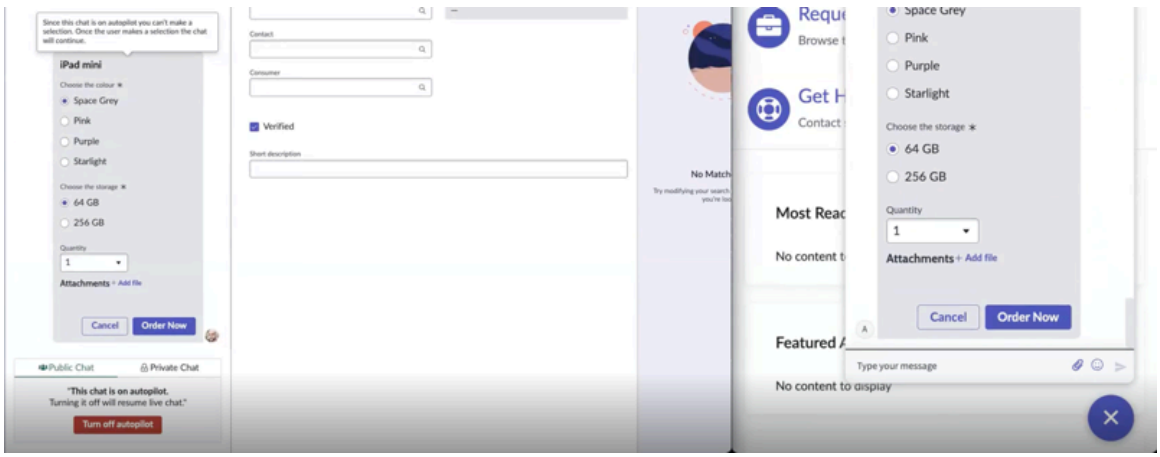
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Nota: Os catálogos do Virtual Agent são separados de Now Assist E ordenação de catálogo de vários turnos. Para obter mais informações sobre como os resultados da pesquisa de catálogo funcionam com base em Pesquisa com IA, consulte Resultados do Genius . Para obter informações sobre a ordenação de catálogos de vários turnos, consulte Usar Now Assist em Virtual Agent.

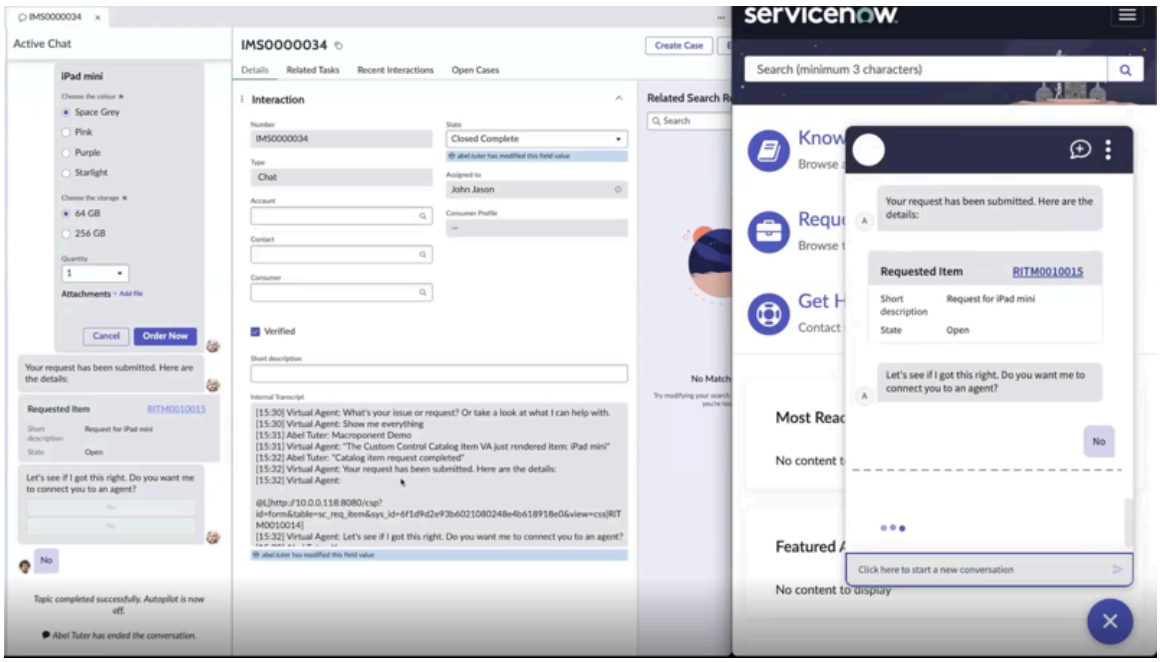
Experiência de piloto automático do atendente do catálogo

O Autopilot está disponível para atendentes no Espaço do CSM e permite que o atendente ajude um cliente com um pedido de catálogo, bem como exiba todas as informações sobre a transação do cliente.

Para usar o recurso, o atendente insere `"[topic]"` substituindo `[tópico]` nome do tópico do item do catálogo. O item do catálogo aparece na janela de bate-papo do cliente e ele escolhe as preferências para o pedido normalmente. O atendente pode ver a ordem completa do catálogo no painel de bate-papo, mas não pode alterar nenhum detalhe da ordem.



Quando o cliente conclui o pedido, o painel de bate-papo exibe o registro do Item solicitado como de costume. O atendente vê a transcrição completa da transação do cliente, incluindo o cartão do catálogo completo e o registro do Item solicitado.



Tradução automática

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

Configurar identidade visual do catálogo

Personalize a aparência dos catálogos em Virtual Agent para corresponder à identidade visual da sua empresa.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, virtual_agent_admin.

Download Construtor de temas Na ServiceNow Store e ative o plug-in (sn_theme_builder). Para obter mais informações, consulte Ativar um plug-in .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Virtual Agent Usa a tabela Configuração de identidade visual [sys_cs_branding_setup] para definir cores de identidade visual, mas os catálogos não herdam cores de identidade visual. Em vez disso, os catálogos usam variáveis de folhas de estilo em cascata (CSS) definidas no registro Temas de UX [sys_ux_theme] na instância.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Temas** > **Construtor de temas**.
2. Crie um novo tema fornecendo cores primárias e secundárias.

   Nota: Você pode corresponder suas cores ao plano de fundo do cabeçalho do bate-papo e às cores do plano de fundo do bate-papo no registro de identidade visual de sua escolha. Para obter mais informações sobre como criar temas, consulte Crie um tema com Construtor de temas .

3. Salve seu tema.
4. Adicione seu tema à configuração do portal.
   a. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas**.
   b. Selecione o registro do tema que você deseja importar.
   c. No ícone Ações adicionais , selecione **Copiar sys_id** .
   d. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > *Bate-papo do agente*.
   e. Selecione a configuração do portal na qual você deseja adicionar seu tema de identidade visual e adicione a seguinte linha ao script do servidor, incluindo o sys_id da Etapa 4c.

   Por exemplo, se o sys_id for 0be48eb1eba0011090fa99602a522843 , você adiciona:

   ```
   macroponent_theme: '0be48eb1eba0011090fa99602a522843'
   ```

5. Adicione um tema de variante à configuração do portal, se desejado.
   a. Repita as etapas 4a e 4b.
   b. Em **Composição: Tema do app** , abra o desejado *Style*. *Type*. Variante .
   c. Repita os passos 4c e 4d.
   d. Selecione a configuração do portal em que você adicionou seu tema de identidade visual e adicione a seguinte linha ao script do servidor, incluindo o sys_id da Etapa 5c.

   Por exemplo, se o sys_id do tema variante for 1df59fc2fcb1122101gb00713b633954 , você adiciona:

   ```
   macroponent_theme_variant: '1df59fc2fcb1122101gb00713b633954'
   ```

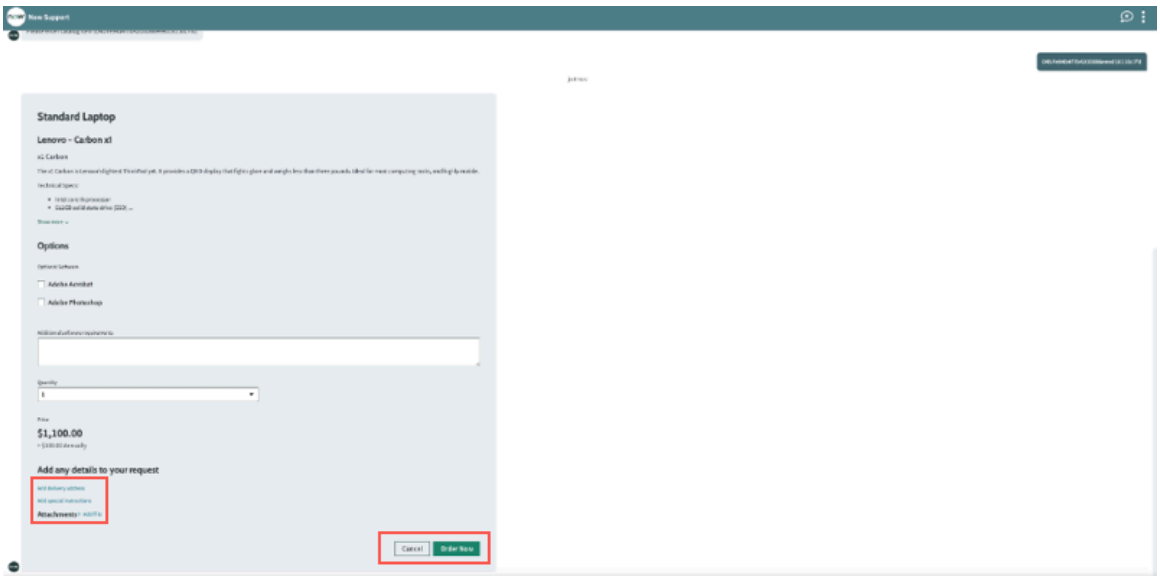
6. Selecione **Atualização** para salvar a configuração.
7. Navegue até o portal em que a configuração é usada.

Tradução automática

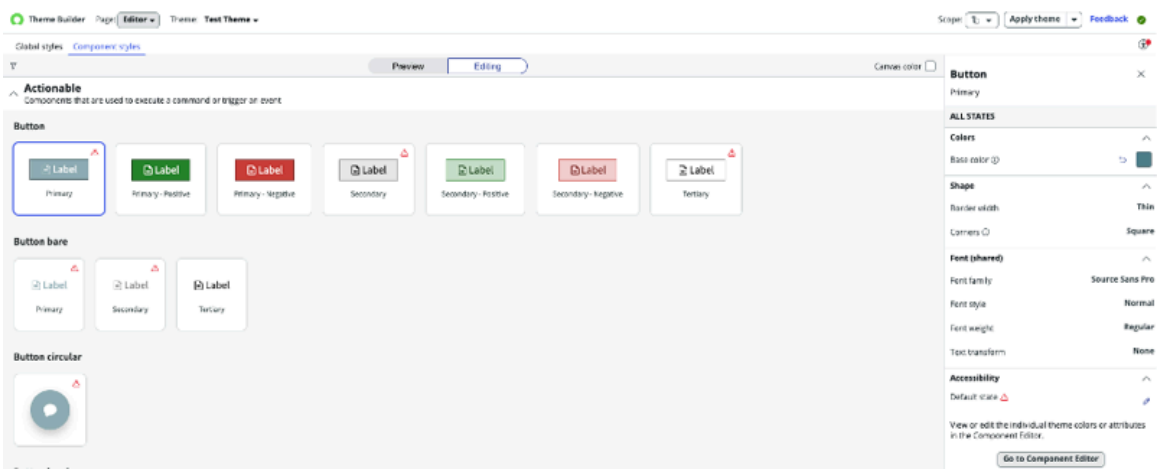
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Por exemplo, se você atualizou o. `ESC Chat`Configuração do portal, navegue até Central de serviços do funcionário.

8. Execute o tópico do catálogo no bate-papo do portal para carregar sua configuração e revelar todos os elementos que precisam de identidade visual.



9. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas** > `Construtor de temas`.
10. No menu suspenso, selecione **Gerente** , em seguida, selecione o tema criado.
11. Em **Estilos de componente** , selecione **Editar** .

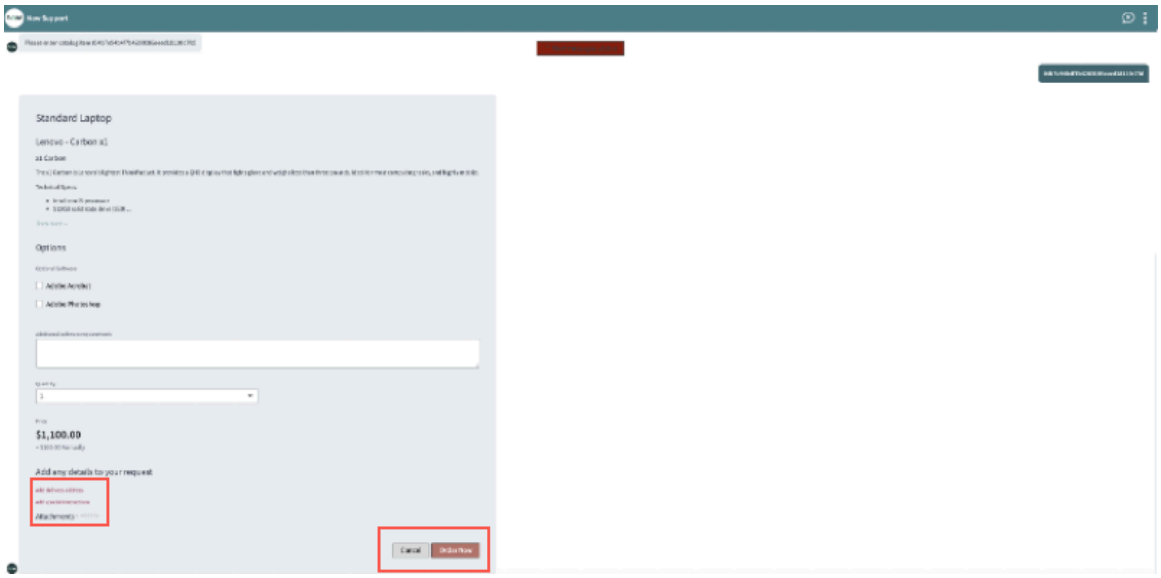


12. Selecione um dos elementos que precisam de identidade visual encontrados na Etapa 8.
13. Na barra lateral da paleta, defina a cor do código hexadecimal do elemento para corresponder à cor do seu registro de identidade visual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Repita as etapas 12 e 13 até atualizar todos os elementos.



Resultado
Os temas de cores do catálogo agora correspondem à sua identidade visual.

Configurar notificações do Virtual Agent

Envie notificações do ServiceNow diretamente para os usuários por meio do chatbot Virtual Agent nos canais de envio de mensagens compatíveis. As notificações podem ser mensagens informativas simples para revisão ou mensagens acionáveis com botões que os usuários podem selecionar para executar determinadas ações.

As notificações são enviadas aos destinatários por meio do Virtual Agent bot no widget de bate-papo, integrações de mensagens pré-criadas (por exemplo, SMS Twilio, Slack, Microsoft Teams, Workplace from Facebook serviços, e. Facebook Messenger e integrações de bate-papo personalizadas.

A funcionalidade de notificação está incluída com o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) e também com Virtual Agent Lite, que está incluído com ServiceNow AI Platform. No entanto, usuários do Virtual Agent Lite podem receber apenas notificações simples, enquanto usuários do Virtual Agent podem receber notificações acionáveis e notificações simples. Usuários sem perfis ServiceNow associados na tabela [sys_user] podem receber notificações Virtual Agent não acionáveis.

Como funcionam as notificações do Virtual Agent

Como administrador, você pode definir diferentes tipos de notificações com conteúdo e layouts específicos. Você também pode personalizar determinados aspectos do conteúdo da notificação, como o título e o conteúdo da mensagem.

Notificações simples

O conteúdo pode ser uma mensagem informativa padrão, um cartão de registro ou um cartão de imagem. Notificações simples são entregues aos usuários imediatamente, mesmo quando eles estão conversando com um agente virtual ou atendente.

Notificações acionáveis

Essas notificações têm botões que permitem ao destinatário executar determinadas ações, como adicionar um comentário ou solicitar um atendente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 criar uma notificação acionável, você associa uma ação a um tópico Virtual Agent publicado, a uma ação programável ou a uma ação de fluxo que lida com a ação a ser executada. Para incentivar os usuários a agir em uma notificação, os usuários administradores podem optar por remover a opção **Ignorar**. Se o usuário ainda não agir, a conversa será concluída como inativa.

Nota: As notificações são acionáveis somente quando há uma ação de link associada ao seu conteúdo.

Notificações acionáveis são entregues aos usuários quando eles não estão em uma conversa ativa com um atendente virtual ou humano. Uma fila armazena notificações acionáveis que estão aguardando para serem entregues, por até oito horas por padrão.

As notificações acionáveis são mais adequadas para fins de conversa, como:

- Redefinição de senha
- Atualização de incidente
- Solicitação da aprovação
- Pesquisa de curso
- Acompanhamentos e pesquisas de serviço
- Acompanhamentos da integração do funcionário

Quando uma conversa de tópico é concluída, Virtual Agent solicita automaticamente que o usuário exiba as notificações pendentes (se houver). Os administradores podem suprimir este aviso definindo a propriedade `com.glide.cs.show_pending_notifications_prompt` na tabela Propriedades do sistema como falsa.

Notificações com conteúdo dinâmico

Você pode personalizar notificações de Virtual Agent adicionando conteúdo dinâmico a cabeçalhos de mensagem e mensagens. Para notificações baseadas em registro e evento, você usa a substituição de parâmetro para especificar as variáveis que identificam os valores de registro (da tabela de notificação) a serem incluídos no conteúdo.

Notificações avançadas com conteúdo dinâmico

Você pode criar notificações de Virtual Agent que usam um script para adicionar conteúdo dinâmico a cabeçalhos de mensagem e mensagens. O conteúdo pode vir de várias fontes de dados e incluir serviços de terceiros, como encurtamento de URL.

Variáveis em notificações

Você pode passar informações para uma pesquisa concluída quando a notificação é acionada. O contexto é definido pelo script encontrado no tópico de notificação. Este script não pode ser modificado.

```
vaVars.global_notification_context =
  JSON.stringify({
    'tableName': table_name,
       'tableSysId': sys_id,
       'actionId': actionId,
       'eventParm1': eventParm1,
       'eventParm2': eventParm2});
```

As notificações são acionadas por atualizações de registros ou pela criação de um evento de plataforma na fila de eventos. `ActionId` É o número de ID da ação. O evento da plataforma aceita `EventParm1` e. `EventParm2` parâmetros. Se uma notificação for acionada, 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.

parâmetros serão passados para o tópico. Para capturar o número do incidente de notificação em seu tópico, use o script a seguir.

```
var notificationContext = JSON.parse(vaVars.global_notification_context);
vaVars.sysId = notificationContext.tableSysId;
varVars.tableName = notificationContext.tableName;
```

Processamento de notificações

As notificações de Virtual Agent têm determinados controles e limitações de processamento, como o número máximo de destinatários permitidos por notificação e o número de notificações que podem ser enviadas por dia. A tabela a seguir identifica esses controles de processamento e as propriedades do sistema que podem ser usadas para alterar seus valores padrão.

Controles e limitações de processamento de notificação do Virtual Agent

Controles ou limitações de processamento de notificação	Valor padrão	Propriedade associada do sistema
Número máximo de destinatários por notificação por canal	100.000 destinatários	`com.glide.cs.per_notification_user_li` Limite máximo: nenhum **Nota:** • Se houver mais destinatários do que o número configurado, serão exibidas mensagens de aviso para reduzir a lista de destinatários enquanto você configura a notificação e quando a notificação for entregue. Os avisos são exibidos somente quando há conteúdo do Virtual Agent associado à notificação. • Os limites de destinatário podem se aplicar a canais de entrega de terceiros com base no nível de serviço ou na assinatura.
Número máximo de notificações por dia, por canal	100.000 notificações	`com.glide.cs.daily_notification_limit` Limite máximo: 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.

Controles e limitações de processamento de notificação do Virtual Agent

Controles ou limitações de processamento de notificação	Valor padrão	Propriedade associada do sistema
		Nota: Os limites de taxa podem se aplicar a canais de entrega de terceiros com base no nível de serviço ou na assinatura.
Tempo de vida das notificações acionáveis (uma fila armazena notificações acionáveis que estão aguardando para serem entregues)	8 horas	`com.glide.cs.idle_actionable_notifica` **Nota:** Você pode especificar um valor máximo de 72 horas.
Permitir acesso ao conteúdo do cartão de notificação e substituições de parâmetro em títulos e mensagens de notificação	Falso (não habilitado)	`com.glide.cs.notification_record_acce` **Nota:** Esta propriedade não se aplica a notificações avançadas.

Tradução automática

Experiência de notificação para usuários finais

A experiência de notificação dos usuários finais depende do tipo de notificação que eles estão recebendo. Os usuários finais também podem gerenciar como suas notificações são entregues assinando ou cancelando a assinatura de notificações.

- Notificações de mensagem simples - Essas notificações são entregues imediatamente ao usuário final, mesmo quando o usuário está batendo papo com um bot ou atendente. O usuário vê a mensagem de entrada, mas pode continuar com a conversa atual.
- Notificações acionáveis - Essas notificações são entregues somente quando o usuário não está em uma conversa ativa com um agente virtual ou atendente. Quando os usuários concluem a conversa com um bot ou atendente, eles podem usar o comando **Mostrar notificação** para exibir uma lista de notificações pendentes, que exibe o título de cada notificação. Os usuários podem selecionar uma notificação pendente para revisão e executar a ação apropriada para a notificação ou ignorar a ação.

Assinaturas de usuários para notificações

Os usuários finais podem assinar ou cancelar a assinatura de notificações no canal que estão usando. Por exemplo, o menu de bate-papo fornece um botão de alternância que os usuários podem usar para assinar ou cancelar a assinatura de notificações no canal da web.

Nas integrações de conversação para os serviços Slack, Microsoft Teams e Workplace from Facebook, os usuários finais gerenciam as assinaturas de notificação usando os comandos **Assinar** e **Cancelar Assinatura**.

O que fazer a seguir

Criar notificações do Virtual Agent

Crie uma notificação que é enviada diretamente para os usuários por meio do chatbot do Virtual Agent. A notificação especifica quando os usuários recebem a notificação

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

(acionadores da notificação) e quem a recebe (destinatários com e sem contas na tabela Usuário [sys_user]).

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações** e selecione **Novo** .
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de notificações

Campo	Descrição
Nome	Nome da notificação.
Tabela	Tabela sobre o que receber notificações.
Aplicação	Escopo da aplicação da notificação.
Tipo	Tipo de notificação.
Categoria	Categoria da notificação. Para Virtual Agent, é bate-papo.
Ativo	Opção para ativar a notificação. A notificação está ativa por padrão.
Gatilho	
Acionado por	Ação do sistema que aciona a notificação. Você pode optar por enviar a notificação depois que um registro é alterado ou depois que um evento é acionado.
Inseridos	Opção para enviar a notificação depois que um registro é inserido. Este campo aparece quando você seleciona **Mudar registro** no campo **Acionado por**.
Atualizado	Opção para enviar a notificação depois que um registro é atualizado. Este campo aparece quando você seleciona **Mudar registro** no campo **Acionado por**.
Evento	Evento que aciona a notificação. Por exemplo, para enviar uma notificação após um incidente ser encerrado ou resolvido, você selecionaria o evento `incident.inactive`. Por padrão, este evento é registrado no sistema sempre que um usuário resolve ou fecha um incidente. Esse campo aparece quando você seleciona **Evento** no campo **Acionado por**.
Condições	Filtro para especificar os registros da tabela sobre os quais os usuários recebem notificações. Por exemplo, para enviar notificações sobre incidentes de prioridade máxima, selecione **Incidente [incidente]** no campo **Tabela** e defina as condições como **[Prioridade] [é] [1 - Crítico]**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Destinatários	
Usuários	Usuários que recebem a notificação. Adicione usuários da tabela usuário estático ([sys_user] ou as tabelas de extensão) para definir os destinatários da notificação. **Nota:** Você pode definir os destinatários para notificações somente para canais de bate-papo usando este campo.
Destinatários nos campos	Campos de registro que incluem os destinatários que recebem a notificação. Por exemplo, para enviar a notificação ao responsável pelo registro, selecione **Atribuído a**. Adicione destinatários da tabela usuário estático [sys_user] ou as tabelas de extensão para acionar a notificação. **Nota:** Você pode definir os destinatários para notificações para canais de bate-papo e canais de mensagens usando este campo.
O usuário de origem está incluído?	Opção para incluir o usuário que mudou o registro ou acionou o evento.

3. Selecione **Enviar**.

Nota: Use o botão **Enviar** para notificações do Virtual Agent. O botão **Enviar e Adicionar conteúdo comum** é para outros casos de uso.

O que Fazer Depois

- Criar destinatários adicionais para notificações do Virtual Agent.
- Defina o conteúdo das notificações.

Criar destinatários adicionais para notificações do Virtual Agent

Crie e defina destinatários adicionais para uma notificação do Virtual Agent a ser entregue em canais de bate-papo ou canais de mensagens.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- O administrador pode definir destinatários na lista relacionada Destinatários adicionais para canais de envio de mensagens.

  Nota: Selecionar o canal (canal de bate-papo ou canal de envio de mensagens) é um pré-requisito para definir o conteúdo da notificação.

- O administrador pode definir destinatários na lista relacionada Destinatários adicionais para canais de bate-papo e envio de mensagens usando uma condição 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.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações** e selecione a notificação para a qual você deseja criar destinatários adicionais.
2. Na lista relacionada Destinatários adicionais, selecione **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de destinatários adicionais de notificações

Campo	Descrição
Notificação	Identificador da notificação. O nome da notificação é preenchido automaticamente.
Tabela do destinatário	O escopo do registro do destinatário da notificação. O campo **Tabela de destinatários** é preenchido automaticamente com o usuário [sys_user] como o valor padrão.
Aplicação	O escopo do registro do destinatário.
Ativo	Opção para ativar a notificação para os destinatários adicionais definidos.
Destinatários estáticos	Nomes dos destinatários do escopo da tabela de destinatários selecionada.
Destinatários dinâmicos	
Condições dinâmicas	Condições dinâmicas do filtro para os destinatários definidos. A condição dinâmica é aplicável para canais de envio de mensagens e bate-papo. Esta condição dinâmica permite que você defina a lista de destinatários para um grupo de usuários enviar uma notificação. Clique no ícone de atualização ao lado de **os registros correspondem à condição** link para atualizar o número exato de registros correspondentes à condição de filtro mais recente. Por padrão, ele mostra o número total de registros na tabela atual. **Nota:** Somente um registro ativo pode ser adicionado a uma tabela de destinatários específica. Se você quiser adicionar outro registro à tabela de destinatários, deverá desativar o registro atual.

4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

Defina conteúdos de notificações do Virtual Agent

Crie o conteúdo de uma notificação do Virtual Agent entregue em um bate-papo ou canal de envio de mensagens.

Antes de Iniciar

- As imagens dos cartões de imagem devem ter 400 pixels de largura ou mais e estar no formato .jpg, .png, .bmp, .gif, .ico ou .svg.
- Se você estiver atualizando de uma versão anterior e quiser que as ACLs sejam observadas para os dados exibidos nos cartões de registro e as substituições de parâmetro nas notificações de bate-papo, defina a propriedade do sistema *com.glide.cs.notification_record_access_check* como verdadeira. O valor padrão desta propriedade do sistema é falso, o que significa que os dados são entregues independentemente do nível de acesso do usuário.

  Nota: Esta propriedade não se aplica a notificações avançadas.

- Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode personalizar notificações de Virtual Agent usando substituição do parâmetro para adicionar conteúdo dinâmico a cabeçalhos de mensagem e mensagens. Ao adicionar conteúdo dinâmico às notificações, você especifica as variáveis que identificam os valores de registro a serem incluídos no conteúdo. Você pode adicionar conteúdo dinâmico aos seguintes tipos de notificações:

- Notificações baseadas em registro - Use o formato ${<variable_name>} em seu conteúdo para especificar uma variável que representa um valor de registro da tabela usada para a notificação. Por exemplo, se você quiser personalizar o título da mensagem para uma notificação que usa a tabela Incidente e quiser incluir a **Prioridade** do incidente na mensagem, use a coluna **Selecionar variável** para selecionar a variável para a prioridade do incidente.
- Notificações baseadas em evento - Use o formato ${event.parm1} e formato ${event.parm2} para especificar parâmetros específicos do evento que passam informações de registro no conteúdo da notificação. Para saber mais sobre parâmetros de evento e como eles funcionam, consulte Eventos .
- Notificações avançadas - Modifique um script fornecido para notificações avançadas para especificar conteúdo dinâmico de diferentes fontes de dados e identificar serviços de terceiros, como encurtamento de URL para simplificar links no conteúdo.

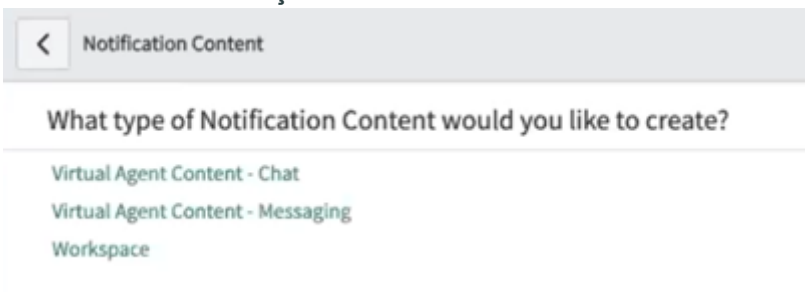
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações** e selecione a notificação para a qual você está definindo ou atualizando o conteúdo.
2. Siga um destes procedimentos:
   - Se você estiver definindo um novo conteúdo, navegue até a lista relacionada **Conteúdos da notificação**, selecione **Novo conteúdo do provedor** e vá para a etapa 3.
   - Se você estiver atualizando um conteúdo, navegue até a lista relacionada **Conteúdos de notificação**, selecione o conteúdo a ser atualizado e vá para a etapa 4.
3. Selecionar tipo de conteúdo Virtual Agent:
   - **Conteúdo do Virtual Agent - Bate-papo**: a notificação é para canais de bate-papo.
   - **Conteúdo do Virtual Agent - Envio de mensagens**: a notificação é para um canal de envio de mensagens, como SMS.

Tradução automática

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

Conteúdo da notificação



4. Forneça ou atualize o conteúdo da notificação:

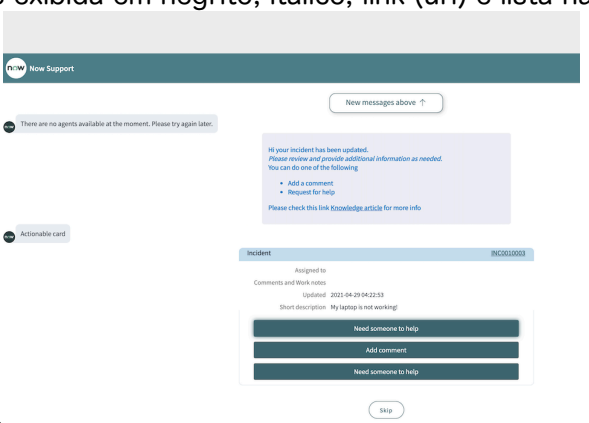
a. No formulário, preencha os campos da notificação de bate-papo ou mensagem:

Conteúdo da notificação - Virtual Agent Bate-papo ou Virtual Agent Envio de mensagens

Campo	Descrição
Nome	Nome do conteúdo da notificação.
Notificação	Notificação associada ao conteúdo. Este campo é preenchido automaticamente com a notificação que você criou.
Tipo	Layout de notificação: ▪ **Simples**: uma notificação somente de mensagem, que contém informações para revisão. ▪ **Cartão de registro**: uma notificação que contém informações sobre um registro específico em uma tabela. ▪ **Cartão de imagem**: uma notificação que contém imagens.
Tabela	(Para cartões de registro) Tabela para receber notificações. Este campo é preenchido automaticamente com a tabela definida na notificação.
Campos	(Para cartões de registro) Campos a serem exibidos na notificação. Por exemplo, se você selecionar **Comentários e Anotações de trabalho**, a notificação incluirá os comentários e as anotações de trabalho que os usuários adicionaram ao registro.
Aplicação	Escopo da aplicação do conteúdo da notificação.
Ativo	Opção para ativar o conteúdo da notificação.
Habilitar link	(Para cartões de registro) Opção para adicionar um link ao registro.
Avançado	Opção que abre o editor de script para inserir um script que retorna conteúdo dinâmico para título de notificação e conteúdo de mensagem extraído de várias fontes de dados.
Script	(Para conteúdo de notificação avançada) Script que você pode editar para especificar conteúdo dinâmico de várias fontes de dados, incluindo serviços de terceiros (como encurtamento de URL), a ser usado no título e no conteúdo da mensagem.
Cabeçalho da mensagem	Texto que aparece na parte superior da mensagem. O título da mensagem padrão é: Chegou uma notificação . Você pode continuar a conversa após exibir a notificação.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Se você quiser criar um título personalizado com conteúdo dinâmico, insira o texto do título e especifique as variáveis usadas no texto: ▪ Para notificações baseadas em registro: expanda a coluna **Selecionar variáveis** e escolha as variáveis para os valores de registro a serem incluídos no título. As variáveis são mapeadas para registros na tabela usada para a notificação. Por exemplo: `um incidente foi atribuído a você com prioridade: ${priority}` ▪ Para notificações baseadas em evento: especifique as variáveis `${event.parm1}` e `${event.parm2}` para identificar parâmetros específicos do evento que passam informações de registro no conteúdo da notificação.
Mensagem	Conteúdo da mensagem em formato rich text. Se você quiser criar uma mensagem personalizada com conteúdo dinâmico, insira o texto da mensagem e especifique as variáveis usadas no texto: ▪ Para notificações baseadas em registro: expanda a coluna **Selecionar variáveis** e escolha as variáveis para os valores de registro a serem incluídos na mensagem. As variáveis são mapeadas para registros na tabela usada para a notificação. Por exemplo: `esta é uma descrição resumida do incidente atribuído: ${short_description}` ▪ Para notificações baseadas em evento: especifique as variáveis `${event.parm1}` e `${event.parm2}` para identificar parâmetros específicos do evento que passam informações de registro no conteúdo da notificação. Uma mensagem de notificação definida com formato rich text é exibida em negrito, itálico, link (url) e lista não  ordenada. Quando os usuários clicam no URL da mensagem, eles são redirecionados para o destino de acordo com a configuração do portal.
Origem de imagem	(Para cartões de imagem) Opção para selecionar a imagem a ser exibida na notificação:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	▪ **Carregar imagem**: adicione a imagem carregando. ▪ **URL**: especifique o URL da imagem.
Imagem	(Para cartões de imagem) Imagem exibida no cartão. ▪ Para adicionar a imagem, selecione **Clique para adicionar**. No localizador de arquivos, escolha seu arquivo de imagem e selecione **OK**. ▪ Para mudar a imagem, selecione **Atualizar**. No localizador de arquivos, selecione o novo arquivo de imagem e selecione **OK**. ▪ Para remover a imagem, selecione **Excluir**. O arquivo é excluído imediatamente.
Texto alternativo da imagem	(Para cartões de imagem) Texto alternativo para a imagem a ser exibida no cartão.

Nota: Para criar ou atualizar os detalhes da notificação de mensagens, navegue até a lista relacionada ao **Canal de entrega** e preencha o formulário. Para obter mais informações, consulte Configurar um canal de entrega para notificação de Virtual Agent.

b. Selecione **Enviar** ou **Atualizar**.

O que Fazer Depois

- Para configurar um canal de entrega, consulte Configurar um canal de entrega para notificação de Virtual Agent.
- Se você estiver criando uma notificação acionável, consulte Definir as ações.

Configurar um canal de entrega para notificação de Virtual Agent

Configure um canal de entrega para notificações Virtual Agent especificando as informações do canal de envio de mensagens para enviar notificações aos usuários.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que um canal de envio de mensagens esteja configurado em sua instância. Administradores Virtual Agent só podem selecionar um ou mais canais de bate-papo para a notificação na lista de canais de bate-papo associados à instância.

Função necessária: virtual_agent_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o canal de entrega para oferecer suporte a vários canais para o mesmo conteúdo de notificação. O procedimento para configurar canais de entrega depende do tipo de canal. Existem dois tipos de canal de notificação: canais de envio de mensagens e canais de bate-papo. Para obter mais informações, consulte Canais no Interfaces conversacionais.

Os canais de entrega também fazem parte de várias conversas ativas em Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Rota Virtual Agent NLU notificações por meio de vários portais.

Procedimento

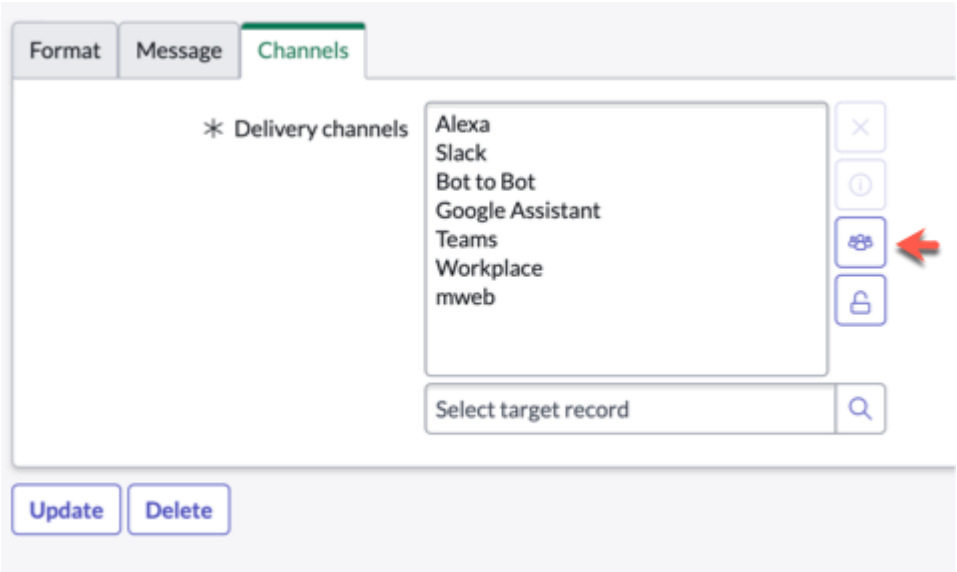
1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações**.

2. Selecione a notificação à qual você deseja definir ou atualizar o 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.

3. Na lista relacionada Conteúdo da notificação, abra o conteúdo da notificação.
4. Siga o procedimento de acordo com o tipo de canal para a notificação que você está configurando.
   - Para atualizar os canais de entrega de conteúdo de mensagens: selecione **Novo** na lista relacionada Canais de entrega.
   - Para atualizar canais de entrega de conteúdo de bate-papo: selecione a opção **Adicionar/remover vários** na lista relacionada Canais de entrega.



Use as setas para adicionar ou remover canais de entrega específicos da lista Canais de entrega selecionados. Quando você tiver definido todos os canais de entrega aplicáveis, selecione **Salvar**.

Nota: O canal mweb é para o cliente web e o canal NASS é para bate-papo aprimorado. Se nenhum canal de bate-papo específico for definido, as notificações serão acionadas para todos os canais de bate-papo disponíveis por padrão. Administradores Virtual Agent podem modificar os canais de bate-papo associados a uma notificação a qualquer momento.

5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de canal de entrega

Campo	Descrição
Conteúdo da Notificação	A referência do conteúdo da notificação é preenchida previamente para o canal de entrega.
Ativo	Opção para ativar o canal de entrega.
Conexão	Registro de conexão para o canal de envio de mensagens configurado na instância.
Enviar de	Aplicação do provedor para o canal de envio de mensagens selecionado.
Enviar para (tabela)	Nome da tabela para a qual você deseja enviar as notificações.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Enviar para (campo)	Nome do campo para o qual você deseja enviar as notificações. Este campo é opcional.

6. Selecione **Enviar** (novos registros de notificação) ou **Atualizar** (registros de notificação existentes).

Definir ações de notificação Virtual Agent

Crie as ações para um bate-papo ou canal de envio de mensagens Virtual Agent para enviar notificações acionáveis.

Antes de Iniciar

- Uma ação requer um tópico Virtual Agent, associado, publicado (ativo), uma ação programável ou uma ação de fluxo que pode executar a ação representada por um botão na notificação como, falar com um agente (suporte ao atendente) ou feedback do bot (Virtual Agent feedback). Considere trabalhar com os autores do tópico para determinar os tópicos apropriados e as ações correspondentes. Para obter mais informações sobre como projetar os tópicos Virtual Agent, consulte Comece com Designer do Virtual Agent.

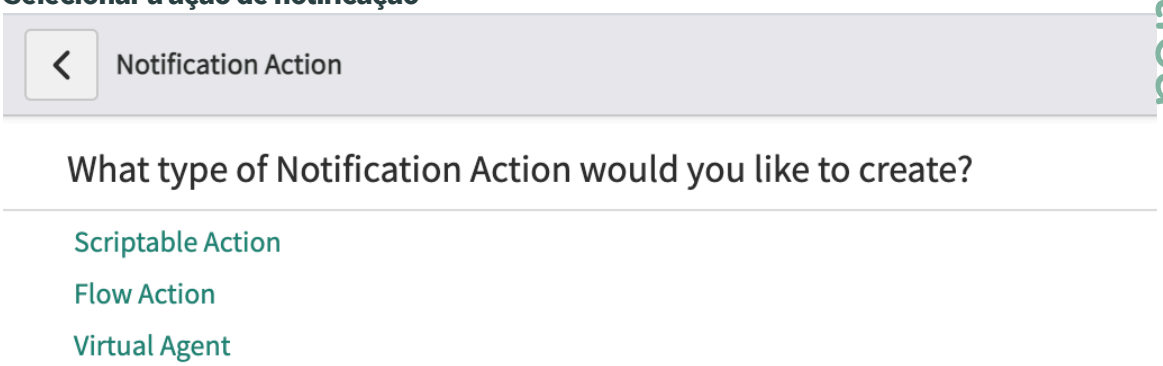
  Nota: Ações programáveis e ações de fluxo são assíncronas e são executadas quando você seleciona a ação sem um tópico Virtual Agent. Você pode selecionar um fluxo existente que esteja definido ou coordenar com os autores do fluxo para enviar notificações acionáveis.

- Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações** e selecione a notificação para a qual você está definindo ações.
2. Navegue até a lista relacionada **Ações de notificação** e selecione **Nova ação do provedor**.
3. Selecione uma ação de notificação.

Selecionar a ação de notificação



4. No formulário, preencha os campos para definir as ações de notificação.

Conteúdo da notificação - Ações

Campo	Descrição
Nome	Nome da ação de notificação. Por exemplo, Fale com um agente.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Notificação	Notificação associada à ação. Este campo é preenchido automaticamente com a notificação que você criou.
Assíncrono	Opção para habilitar a execução da ação sem bloquear a solicitação atual. As ações de Script e Fluxo em Virtual Agent são assíncronas.
Tipo de modelo	Tipo de ações configuradas. Por exemplo, Tópico de NLU/palavra-chave ou Tópico de LLM. Se um usuário selecionar LLM, essa ação será enviada para um LLM Virtual Agent. Se o NLU for selecionado, essa ação será habilitada somente para um NLU Virtual Agent.
Tópico	Tópico Virtual Agent que lida com esta ação de notificação. **Nota:** Virtual Agent Pro é necessário para enviar um tópico com notificação acionável.
Script	Script para executar a ação de notificação. O script arquivado está disponível somente quando você seleciona a ação de notificação programável. **Nota:** A Ação programável está disponível somente para usuários Virtual Agent Pro.
Aplicação	Escopo da aplicação do conteúdo da notificação.
Ativo	Opção para ativar o conteúdo da notificação.
Escolher fluxo ou ação	
Fluxo	Fluxo para acionar a sequência da ação de notificação. **Nota:** ◦ Você não pode escolher o fluxo se tiver fornecido a ação. ◦ O campo Fluxo aparece somente quando você seleciona a ação de notificação de fluxo. ◦ A Ação de fluxo está disponível somente para usuários Virtual Agent Pro.
Ação	Ação para usar a tabela e a configuração de campo corretas para a ação de notificação. **Nota:** ◦ Você não pode escolher a ação se tiver fornecido o fluxo. ◦ O campo Ação aparece somente quando você seleciona a ação de notificação de fluxo. ◦ A Ação de fluxo está disponível somente para usuários Virtual Agent Pro.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Entradas	
Script	Script para passar entradas para uma ação de fluxo. O campo Script aparece quando você seleciona a ação de notificação de fluxo.

5. Selecione **Enviar**.
6. Para definir outra ação para a notificação, repita as etapas 3 a 5.

O que Fazer Depois

Defina ações de link para conteúdo de notificação.

Defina ações do link Virtual Agent para conteúdos de notificação

Crie ações do link para conteúdo de notificação Virtual Agent a ser entregue em um canal de bate-papo ou de envio de mensagens como notificações acionáveis.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de ter ativado o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).

  Nota: Somente os clientes Virtual Agent Pro podem associar ações com conteúdos de notificação e receber notificações acionáveis.

- Função necessária: virtual_agent_admin ou admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O conteúdo da notificação, sem ações de link associadas, é entregue como uma notificação não acionável.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações** e selecione a notificação para a qual você está definindo as ações de link.
2. Na Lista relacionada de ações de link, selecione **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conteúdos acionáveis

Campo	Descrição
Nome	Nome do link da ação.
Ações	Ação de notificação para a qual a ação de link é criada. Você pode selecionar uma ou mais ações de notificação para uma notificação e também ordená-las da forma que você quiser que elas apareçam na notificação.
Ações listadas no parâmetro de evento1	Ações listadas em um parâmetro de evento.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Usuários e ações não podem ser passados para o parâmetro. Por exemplo, se você inserir um sys_id de um usuário no parâmetro de evento1, o usuário será considerado na saída.
Aplicação	Escopo da aplicação do conteúdo da notificação.
Notificação	Notificação associada ao conteúdo. Este campo é preenchido automaticamente com a notificação que você criou.
Conteúdo	Conteúdo da notificação para a ação de link criada.
Ativo	Opção para ativar o conteúdo da notificação.
Ações listadas no parâmetro de evento2	Ações listadas em um parâmetro de evento. Usuários e ações não podem ser passados para o parâmetro. Por exemplo, se você inserir um sys_id de um usuário no parâmetro de evento2, o usuário será considerado na saída.

4. Selecione **Enviar**.
5. Para definir outro link de ação para o conteúdo da notificação, repita as etapas 3 e 4.

> **Nota:** Somente uma notificação simples com conteúdo ativo é compatível com um provedor. No entanto, se o conteúdo da notificação não estiver ativo, você poderá definir o conteúdo secundário da notificação e torná-lo ativo.

6. **Opcional:** Para remover a ação **Ignorar** de uma notificação acionável, faça o seguinte:
   a. Selecione a notificação e abra a lista relacionada Ações de link para o conteúdo.
   b. Selecione o Conteúdo acionável e a opção **Desabilitar ignorar**.

> **Nota:** Esta opção só é exibida quando o Tipo de conteúdo for Virtual Agent.

O que Fazer Depois
Habilitar notificações do Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte .Habilitar Virtual Agent notificações.

Habilitar notificações do Virtual Agent

Habilite as notificações do Virtual Agent para que os usuários finais possam receber notificações nos canais compatíveis do Virtual Agent.

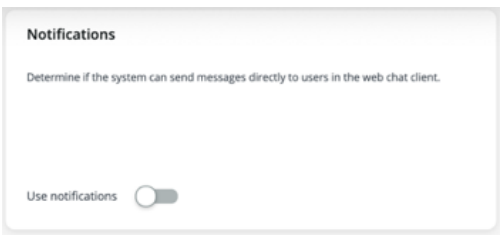
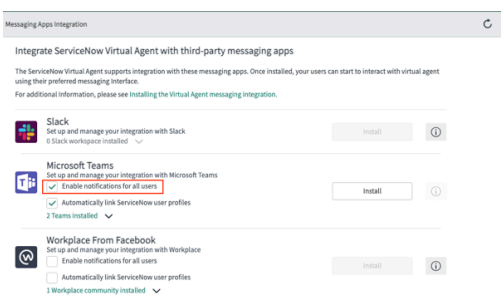
Antes de Iniciar
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

Habilite as notificações para os usuários no canal 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.

Canal	Descrição
Bate-papo aprimorado	. `sn_nowassist_va.nass_notification_enabled`o padrão da propriedade do sistema é verdadeiro Em Propriedades do sistema (sys_properties.list). Esta propriedade habilita Virtual Agent notificações a serem exibidas para os usuários no bate-papo aprimorado. Para obter mais informações sobre como configurar Virtual Agent notificações, consulte Configurar um canal de entrega para notificação de Virtual Agent.
Widget de bate-papo (mweb)	**a.** Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**. **b.** Selecione **Virtual Agent**. **c.** Em **Notificações**, deslize o botão de alternância **Usar notificações** para habilitar as notificações.  **Nota:** Você também pode mudar a cor do texto de notificação e o plano de fundo nas configurações de identidade visual do bate-papo. Para obter detalhes, consulte Configure seu Virtual Agent identidade visual do bot.
Integrações de envio de mensagens no Slack, no Microsoft Teams ou no Workplace	**a.** Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Canais e integrações**. **b.** Para a integração de mensagens apropriada, selecione **Habilitar notificações para todos os usuários**. 

Tradução automática

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

Canal	Descrição
Integração de bate-papo personalizada	**a.** Navegar até **Tudo** e no navegador de filtros, insira sys_cs_channel.list . **b.** Em Canais de envio de mensagens, selecione o registro de integração personalizado a ser atualizado. **c.** Selecione **Habilitar notificações** para ativar as notificações. **d.** Selecione **Atualizar**. Para obter mais informações sobre como configurar integrações de bate-papo personalizadas, consulte Criação de integrações de bate-papo personalizadas de conversa em Virtual Agent.

As notificações são enviadas aos destinatários por meio do bot Virtual Agent nos canais que você habilitou.

Configure privilégios de acesso entre escopos para blocos de tópicos e controles personalizados

Permita que os autores e desenvolvedores de tópicos acessem blocos de tópicos Virtual Agent e controles personalizados de outras aplicações com escopo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os desenvolvedores e autores de tópicos podem precisar acessar blocos de tópicos e controles personalizados criados em outros escopos da aplicação. Para conceder acesso, defina registros de privilégio entre escopos para as aplicações apropriadas. Para obter mais informações sobre privilégios entre escopos, consulte Registro de privilégio entre escopos .

Procedimento

1. Ative os plug-ins de conversa Virtual Agent para as aplicações que são os escopos de origem e de destino, por exemplo, os plug-ins CSM (com.sn_csm.virtualagent) ou ITSM Virtual Agent (com.snc.itsm.virtualagent).
2. Defina o escopo da aplicação (o escopo de origem da solicitação de acesso) usando o seletor de aplicações .
3. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Acesso entre escopos da aplicação** e selecione **Novo** .
4. No formulário de privilégio entre escopos, preencha os seguintes campos.

Campo	Valor
Escopo de origem	Aplicação solicitando acesso a recursos de outra aplicação.
Escopo de destino	Aplicação cujos recursos estão sendo solicitados (o escopo com os blocos de tópico ou controles personalizados).
Nome de destino	Nome do ativo que está sendo solicitado: Sys_cs_topic
Tipo de destino	Tabela
Operação	Leitura

Tradução automática

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

Campo	Valor
Status	Autorização para este registro: Permitido

5. Selecione **Enviar**.

Resultado

O privilégio de escopo cruzado está listado na tabela Privilégios de escopo cruzado [sys_scope_privilege]. Os autores ou desenvolvedores de tópicos podem acessar os blocos de tópicos ou controles personalizados do escopo de destino.

Criar ou modificar personalizado Virtual Agent categorias

Crie ou altere categorias personalizadas para organizar e agrupar relacionadas Virtual Agent ativos, como tópicos. Você também pode tornar os rótulos de categoria visíveis no menu do seletor de tópicos exibido para os usuários finais.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use categorias de tópico para agrupar tópicos de conversa relacionados. Ao criar ou atualizar um tópico, você pode atribuir uma ou mais categorias às quais o tópico pertence. Você também pode exibir seus tópicos por categoria em Designer do Virtual Agent.

Para os usuários finais, você pode tornar o rótulo da categoria personalizada visível no menu do seletor de tópicos para que os tópicos associados sejam exibidos por categoria.

Antes de criar uma nova categoria, revise as categorias existentes (**Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Categorias**para determinar se você precisa de uma nova categoria.

Nota: Tópicos pré-criados têm categorias padrão associadas que não podem ser alteradas ou excluídas. Além disso, você pode excluir uma categoria personalizada somente quando a categoria não tiver tópicos atribuídos a ela.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Categorias**.
2. Selecione **Novo** para criar uma categoria personalizada ou selecione um registro de categoria para alterá-lo.

Campo	Descrição
Nome	Rótulo para a categoria.
Descrição	Breve descrição da finalidade da categoria.
Aplicação	Escopo da aplicação da categoria.
Visível para o usuário final	Opção para exibir o rótulo da categoria no menu do seletor de tópicos para usuários finais.

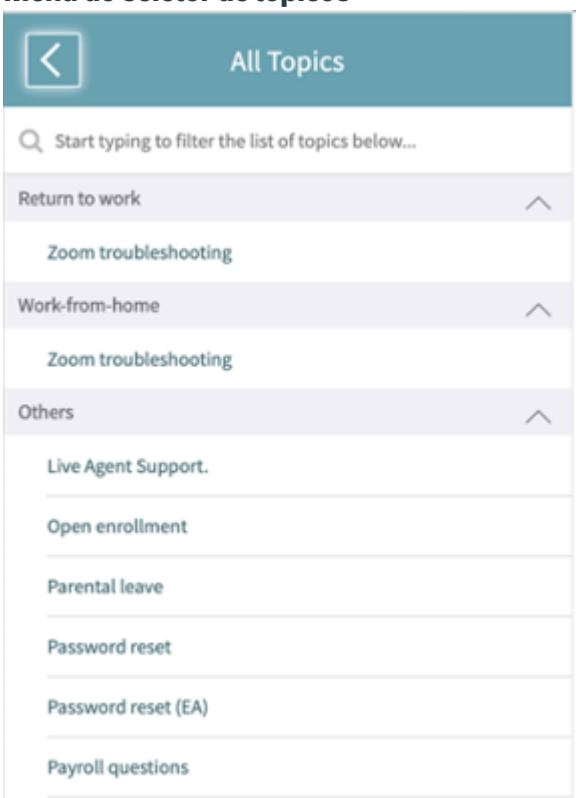
Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: ◦ Se você fez upgrade de uma versão anterior, os rótulos de categoria existentes serão definidos como não visíveis. ◦ Esta opção não controla os tópicos exibidos na categoria. No nível do tópico, use o campo **Condição** na página Propriedades do tópico para definir condições que controlam quando um tópico é exibido para os usuários finais.

3. Selecione **Enviar** ou **Atualizar**.
   A categoria de tópico aparece nos seguintes itens:
   - Coletor da lista de**Categorias** (slushbucket) na página Propriedades do tópico em Designer do Virtual Agent para que você possa atribuir uma ou mais categorias a um tópico.
   - Filtro de**Categoria** na página Tópicos, para que você possa exibir tópicos por categoria.
   - Cartões de tópico na página Tópicos, para tópicos que têm categorias atribuídas.
   - Menu do seletor de tópicos exibido para os usuários finais, se você tornar a categoria visível. Tópicos com várias categorias são exibidos nas categorias apropriadas. Tópicos sem categorias são listados na categoria Outros.

Menu do seletor de tópicos



Tradução automática

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

4. Para excluir uma categoria de tópico, abra o registro da categoria e clique em **Excluir**.
   Se não houver tópicos associados à categoria, a categoria será excluída. Ele não está mais listado no campo **Categoria** na página Propriedades dos tópicos e no filtro **Categoria** na página Tópicos em Designer do Virtual Agent.

Criação e implantação Virtual Agent

Converta o tempo que seus agentes e técnicos gastam tratando de solicitações de usuários de baixo impacto em uma interação gerenciada de forma inteligente. Habilite Virtual Agent com NLU para entender a intenção do que as pessoas estão procurando e fornecer a elas respostas mais relevantes.

Você pode implantar rapidamente conversas de chatbot baseadas em IA- usando modelos personalizáveis para os cenários empresariais mais comuns de TI, RH e atendimento ao cliente. Você pode projetar, criar e testar conversas com Designer do Virtual Agent.

Comece com Designer do Virtual Agent

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

Virtual Agent as conversas são criadas usando tópicos. Ao criar um tópico, há vários componentes (controles) que você pode usar para criar a lógica de uma conversa, bem como as respostas que o usuário vê.

Você também pode exibir e gerenciar o seguinte em Designer do Virtual Agent:

- Subfluxos de conversa e ações para conversas habilitadas para LLM

  Virtual Agent as conversas podem incluir subfluxos e ações se tiverem sido feitas conversacionais no Workflow Studio Ou tópicos que incluem subfluxos e ações por meio do nó do utilitário Ação.

  - Subfluxos e ações conversacionais estão disponíveis em Designer do Virtual Agent somente se Now Assist em Virtual Agent foi configurado.
  - Subfluxos e ações conversacionais também são mostrados em Designer do Virtual Agent. Now Assist O painel está disponível. Para obter mais informações sobre Designer do Virtual Agent Painel, consulte Painel do Now Assist .
  - Subfluxos de conversa e ações só aparecem para os usuários durante uma conversa se a habilidade subfluxos e ações estiver ativada no Now Assist Administrador Para obter mais informações, consulte Now Assist no Virtual Agent.

  Nota: Subfluxos e ações conversacionais não são aplicáveis ao Designer do Virtual Agent exibição de página de cartões de tópico legados.

- Habilidades personalizadas

  Você pode exibir habilidades personalizadas criadas em SDK do Now Assist por Designer do Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Gerenciamento de habilidades personalizadas em Designer do Virtual Agent.

Tradução automática

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

- Agentes de IA

  Você pode exibir agentes de IA criados no AI Agent Studio por meio de Designer do Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Gerenciamento de agentes de IA no Designer do Virtual Agent.

Virtual Agent Pode usar modelo de linguagem grande (LLM) ou Compreensão da linguagem natural(NLU) para corresponder à solicitação do usuário com a conversa ou tópico apropriado.

Com a descoberta de tópicos do LLM, você pode usar a IA generativa por meio de Now Assist em Virtual Agent para corresponder a solicitação do usuário à conversa ou tópico desejado. Com Now Assist em Virtual Agent, você pode testar e publicar seus modelos a partir de Designer do Virtual Agent. Now Assist em Virtual Agent Usa LLMs e habilidades de IA generativa para melhorar as taxas de desvio e reduzir a quantidade de trabalho demorado Compreensão da linguagem natural(NLU a descoberta de tópico requer. Para obter mais informações, consulte Descoberta de tópico do LLM no Virtual Agent.

Com NLU descoberta de tópico /keyword, o autor do tópico associa o tópico a um *intenção* em um NLU modelo. Uma intenção descreve o que o usuário deseja alcançar. Os enunciados do usuário são correspondidos com as intenções para determinar o tópico mais apropriado para o usuário. A associação de um tópico a um modelo e intenção é chamada *de mapeamento*.

Se você estiver usando ServiceNow NLU descoberta de tópico /keyword, em seguida Designer do Virtual Agent integra-se ao Workbench de NLU para que você possa mapear tópicos para modelos e intenções novos ou existentes sem sair da interface. Além disso, você também pode modificar enunciados, testar, treinar e publicar seus modelos de dentro de Designer do Virtual Agent.

Página inicial do Designer do Virtual Agent

Nota: Atualizado Designer do Virtual Agent a interface do usuário está disponível quando você instala Now Assist em Virtual Agent e ligue o. Now Assist Habilidade de tópicos. Este conteúdo presume que você ativou esta habilidade e pode ver a exibição de lista. Se esta habilidade não estiver ativada, você verá a IU legada e a página Tópicos. Para obter mais informações, consulte Página de tópicos legados do Virtual Agent Designer .

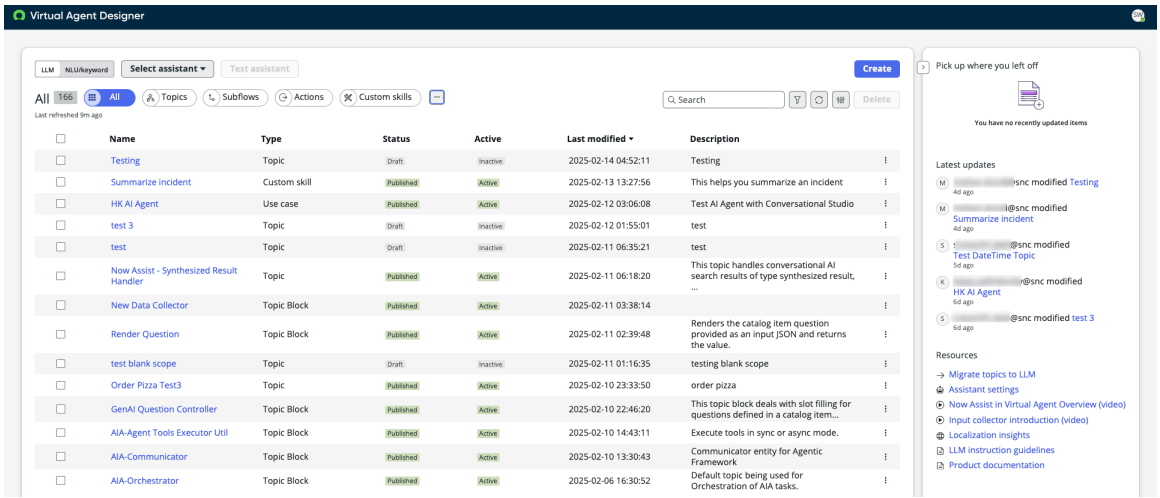
Ao abrir Designer do Virtual Agent, a página inicial lista os ativos em sua instância. Esses ativos incluem tópicos, blocos de tópicos, tópicos de configuração, tópicos de conversa superficial, controles personalizados, subfluxos, ações e agentes de IA.

Nota: Junto com tópicos de conversa superficial, você também pode definir filtros de conversa superficial para redirecionar conversas com base em declarações inesperadas do usuário. Para obter mais informações, consulte Configurar filtros de conversa superficial .

Na página inicial, você pode acessar e editar qualquer um desses ativos em Designer do Virtual Agent e criar tópicos, blocos de tópicos, tópicos de configuração, tópicos de conversa superficial, e controles 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: Subfluxos e ações conversacionais estão disponíveis em Designer do Virtual Agent se Now Assist em Virtual Agent foi configurado. Subfluxos e ações conversacionais também são mostrados em Designer do Virtual Agent. Now Assist O painel está disponível. Para obter mais informações sobre Designer do Virtual Agent Painel, consulte Painel do Now Assist .

Você pode testar e visualizar tópicos ativos para verificar se eles funcionam conforme o pretendido. Você também pode classificar e pesquisar tópicos. Quando você tiver muitos ativos, use a barra de pesquisa e ícone de filtro para organizar e encontrar rapidamente seus tópicos. Para obter mais informações, consulte Página inicial do Designer do Virtual Agent.

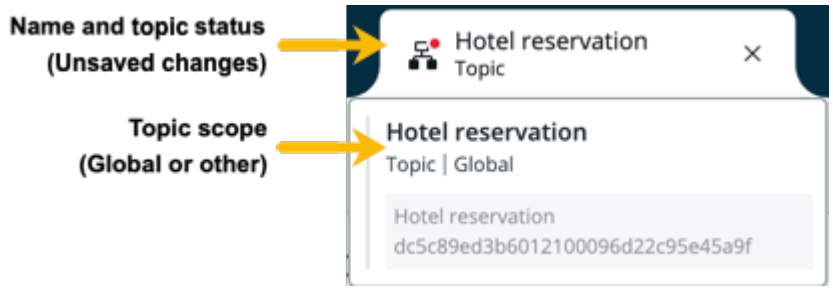
Cada entrada da lista de tópicos identifica o ativo e fornece as seguintes informações por padrão:

Campo	Descrição
Nome	Nome do tópico. Os tópicos do modelo também contêm (Modelo) no nome.
Tipo	Os tipos de tópico incluem tópico, bloco de tópicos, tópico de configuração, conversa pequena, controle de entrada personalizada, controle de resposta personalizada, subfluxos e ações.
Status	Os tipos de status incluem Rascunho, Modificado (com mudanças não salvas) ou Publicado.
Ativo	Se o ativo está ativo ou inativo.
Última modificação	Tempo (minutos, horas, dias ou meses) em que o ativo foi modificado pela última vez.
Descrição	Descrição do ativo. Para tópicos, este campo é criado e atualizado na guia Propriedades.

Quando você abre um tópico, uma guia é exibida na barra de cabeçalho de navegação. O nome do tópico é mostrado na guia e um ponto vermelho aparece se o tópico tiver mudanças não salvas. Passe o mouse sobre a guia para exibir o escopo no qual o tópico foi criado.

Tradução automática

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

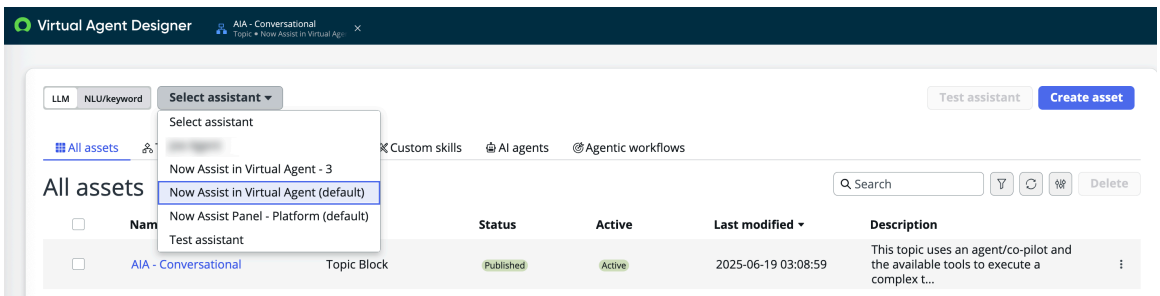


Quando você abre um subfluxo ou ação, uma guia é exibida na barra de cabeçalho de navegação. Esta guia abre o subfluxo ou a ação em Workflow Studio em Designer do Virtual Agent ambiente.

Assistentes

Para tópicos de LLM, o. **Selecionar assistente** A lista permite filtrar os ativos com base no LLM Virtual Agent(assistente) selecionado. Os seguintes assistentes estão disponíveis por padrão para Designer do Virtual Agent:

- Now Assist no Virtual Agent (padrão)
- Painel do Now Assist — Plataforma (padrão)



Você pode criar novos assistentes a partir de **Interfaces conversacionais** > **Assistentes**. Para obter mais informações sobre como criar assistentes, consulte Crie um assistente.

Para obter mais informações sobre assistentes de LLM, consulte Assistentes do LLM.

Propriedades do tópico

Use o tópico **Propriedades** para identificar um Virtual Agent ativo e como ele é usado. As propriedades que você pode especificar dependem do método de descoberta de tópico usado em sua instância: LLM ou NLU/keyword. Por exemplo, se você tiver ativado Now Assist E estão trabalhando com um tópico de LLM, o. **Propriedades** inclui campos para o que você deseja que o tópico faça e quais assistentes usar. Se você ativou NLU, você pode selecionar **NLU/palavra-chave** No menu suspenso Tipo ao criar um tópico. . **Propriedades** a guia inclui campos para identificar o. NLU modelo e intenção do tópico.

Use **Propriedades** para fazer o seguinte:

- Especifique o nome e o tipo de ativo, como tópico , bloco de tópicos , controle personalizado e assim por diante.
- Especifique o tipo de modelo, a finalidade do tópico e para quais assistentes podem executar este tópico Now Assist 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.

- Especifique o tipo de modelo, adicione uma descrição do tópico, especifique a finalidade do tópico e selecione para quais assistentes podem executar este tópico Now Assist clientes.
- Controle quem usa o tópico e em quais canais ele pode ser executado.
- Associe variáveis de agente dinâmico a um tópico.
- Adicione palavras-chave ao tópico ou mapeie o tópico para ServiceNow NLU um modelo e intenção.

Para obter mais informações, consulte Guia Propriedades do tópico.

Fluxo de tópicos

Ao criar ou atualizar um tópico, bloco de tópicos ou controle personalizado, você cria o fluxo de conversa no **Fluxo** guia. Na exibição padrão, o fluxo se parece com um diagrama. Use os controles para entradas de usuário, respostas de bot e utilitários para definir o fluxo. O status do tópico e. NLU o modelo (se usado) aparece no canto superior direito da janela.

A opção **Exibição de tabela** em Designer do Virtual Agent exibe os nós em seu fluxo de conversa como uma tabela, em vez de um diagrama. Cada nó é identificado em uma linha correspondente na tabela. Você pode adicionar, alterar ou excluir nós usando essas linhas de tabela.

Por exemplo, em vez de arrastar controles e soltá-los na tela, você pode selecionar **Adicionar novo nó** para inserir um nó na linha apropriada na tabela. Quando você foca em uma linha específica (nó), a folha de propriedades correspondente ao nó é exibida.

Conforme você cria ou atualiza seu design, pode ser útil alternar entre a exibição de diagrama e a Exibição de tabela usando a opção **Exibição de tabela**. Se sua conversa contiver muitos nós, a Exibição de tabela permitirá que você revise todos os nós da conversa rapidamente. Você pode usar a opção **Pesquisar tabela** para encontrar rapidamente um nó ou controle específico.

Use **Fluxo** para fazer o seguinte:

- Projete o fluxo do tópico. Para obter mais informações, consulte Projete o fluxo do seu tópico .
- Adicionar variáveis de script. Para obter mais informações, consulte Definir variáveis de script para um tópico.
- Adicione entidades ao seu tópico. Para obter mais informações, consulte Use entidades derivadas do sistema em seu tópico .
- Se você estiver criando um tópico para, adicione entidades sem nó Adicione entidades de NLU sem nó ao fluxo de tópicos .

Para obter mais informações, consulte Guia Fluxo de tópico.

NLU mapeamentos de modelo e intenção

Se você ativou NLU em sua instância, o **Intenção do NLU** está disponível para seus tópicos no Designer do Virtual Agent. Depois de vincular o tópico a um modelo e intenção no **Propriedades** , você pode usar **Intenção do NLU** para fazer o seguinte:

Tradução automática

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

- Revise enunciados usados em seu tópico. Para obter mais informações, consulte Revise e edite enunciados e entidades associadas .
- Treine seu NLU modelos. Para obter mais informações, consulte Treine, teste e publique seu modelo de NLU .

  Teste o modelo de tópico com enunciados do usuário para ver se ele aciona a intenção e o tópico apropriados. Você também pode testar o reconhecimento da entidade.

Nota: A função virtual_agent_admin inclui a função nlu_admin, que permite que os autores de tópico trabalhem em ServiceNow modelos.

Para obter mais informações sobre essa guia, consulte Guia Intenção de NLU de tópicos.

Idiomas do tópico

. **Idiomas** Exibe o status de tradução do tópico para idiomas que foram ativados na instância para LLM e NLU conversas. Se você estiver usando NLU/keyword, você também pode revisar os mapeamentos de idioma desse tópico.

Use a guia **Idiomas** para fazer o seguinte:

- Exibir o status da tradução dos plug-ins de idioma ativados.
- Teste seu tópico com um determinado idioma. Para obter mais informações, consulte Exiba e teste o tópico em um idioma específico .
- Editar traduções. Para obter mais informações, consulte Edite as traduções do tópico .
- Solicitar traduções. Para obter mais informações, consulte Solicite traduções de tópicos em idiomas adicionais .
- Exibir e atualizar NLU mapeamento de idioma e entidade. Para obter mais informações, consulte Exiba ou modifique mapeamentos de idioma NLU e mapeamento de entidade .

  Para obter mais informações, consulte NLU mapeamento de modelo em Designer do Virtual Agent.

Para obter mais informações sobre essa guia, consulte Guia Idioma do tópico.

Como projetar um tópico Virtual Agent

Analise o design de um tópico de exemplo Virtual Agent que permite que os usuários exibam os incidentes que enviaram. O exemplo destaca vários controles de design que podem ser usados para criar o fluxo de conversa.

Usando ferramentas e recursos Virtual Agent, você pode desenvolver conversas que abordam muitos problemas que podem ser resolvidos sem intervenção humana. Depois que você se familiarizar com o produto e seus recursos, sua criatividade se tornará uma das ferramentas mais importantes para o desenvolvimento de conversas.

Para começar mais rapidamente, os seguintes recursos estão disponíveis para Virtual Agent:

Now Assist no Virtual Agent

Crie conversas baseadas em linguagem natural com Now Assist. Virtual Agent Usa modelos de linguagem grandes (LLMs) para melhorar a experiência de conversa e o sucesso do fluxo de trabalho de autoatendimento por meio de habilidades de IA generativa.

Tópicos prontos para Virtual Agent, blocos de tópicos e modelos ServiceNow NLU

Essas conversas predefinidas ajudam os usuários com tarefas comuns de autoatendimento em cada área de negócios, como criar ou atualizar casos ou

Tradução automática

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

fornecer respostas para perguntas frequentes. Duplique os tópicos pré-criados que você deseja usar e personalize-os para sua organização.

Recomendações de tópicos do Virtual Agent

Use o app Recomendações de tópicos para identificar tópicos Virtual Agent pré-criados que possam ser implementados rapidamente em sua organização. Recomendações de tópicos usa Descoberta de intenção para analisar dados de sua organização e encontrar tópicos pré-criados relevantes dos quais sua organização pode se beneficiar e novos tópicos que seriam úteis para criar.

Introdução ao design de conversa

Use controles Designer do Virtual Agent e elementos de conversa reutilizáveis para criar o diálogo para suas conversas entre Virtual Agent e o usuário final. Antes de começar, certifique-se de fazer o seguinte:

Identifique o caso de uso de uma conversa.

Determine quem usará um tópico de conversa e o objetivo, como resolver um problema do usuário ou ajudar em uma tarefa de autoatendimento. Além de coletar os principais requisitos para o seu tópico, identifique as informações de que você precisa do usuário para concluir a meta.

Por exemplo, você pode revisar suas solicitações de suporte ao longo do tempo e outras métricas disponíveis para determinar problemas comuns, casos de uso e solicitações ou metas do cliente. A partir daí, você pode prever solicitações ou problemas recorrentes em que um agente virtual pode ajudar.

Determine a estrutura de uma conversa.

Conforme você pensa sobre o fluxo da conversa, identifique o caminho direto para a resolução. Em seguida, considere caminhos alternativos em que a conversa pode se ramificar, dependendo das informações fornecidas pelo usuário. Considere como lidar com cada ramificação e se os usuários podem retornar a um ponto anterior na conversa.

As conversas têm um início (a saudação), um meio e um fim, que podem incluir uma pesquisa ou um número de incidente para acompanhamento. No meio, considere como o usuário pode precisar alternar tópicos, dependendo do problema.

Se você estiver usando LLM, considere se deseja adicionar ou restringir qualquer coleta de dados do usuário por meio de instruções adicionais ao LLM ou preenchimento de slot personalizado.

Se você estiver usando Compreensão da linguagem natural (NLU), considere cenários em que um usuário pode querer alternar tópicos durante uma sessão de conversa. Por exemplo, um usuário pode querer mudar os tópicos completamente. Ou um usuário pode ser desviado e fazer uma pergunta que parece fora de contexto, talvez para se envolver em uma "conversa superficial" com o agente virtual. Determine se você deseja permitir que o usuário retome a conversa original após alternar os tópicos durante a conversa.

Considere definir filtros de conversa superficial para redirecionar declarações do usuário em conversas de LLM ou criar tópicos de conversa superficial em conversas de LLM e NLU/palavra-chave. Para obter mais informações, consulte Configurar filtros de conversa superficial e Criar um tópico de conversa superficial.

Tradução automática

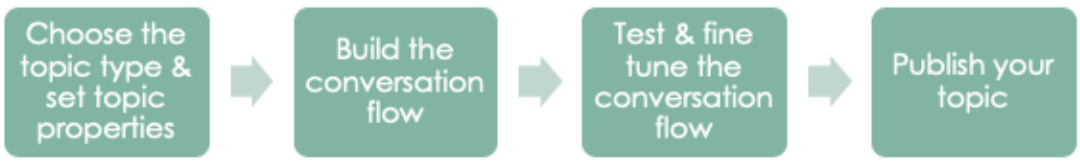
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Você também pode revisar os tópicos de configuração pré-criados, tópicos de conversa e blocos de tópico (subfluxos reutilizáveis que executam determinadas etapas de design e lógica). Determine se você pode usar esses itens pré-criados e considere personalizá-los conforme necessário.

Entenda o processo de design em Designer do Virtual Agent

Quando você cria um tópico em Designer do Virtual Agent, o processo de design envolve estas etapas básicas:

Processo de design de tópico



As propriedades do tópico determinam as diferentes maneiras em que um tópico é projetado e usado. Por exemplo, você pode controlar quem usa o tópico e quaisquer condições que afetam como ou quando o tópico é usado.

Se você estiver usando Now Assist em Virtual Agent, Você pode associar seu tópico a um assistente de LLM para disponibilizar o tópico para esse assistente. Você também pode melhorar a descoberta de tópicos para seu tópico de LLM usando o máximo de detalhes relevantes possível na descrição do tópico.

Se você estiver usando ServiceNow Compreensão da linguagem natural (NLU), poderá associar um modelo e uma intenção NLU ao seu tópico.

Para obter detalhes sobre as propriedades que você define para vários ativos, consulte Criar um tópico Virtual Agent, Criar um bloco de tópico reutilizável e Crie um controle personalizado .

Ter conhecimento nas seguintes áreas (o que saber antes de começar)

- Conhecimento geral da plataforma ServiceNow e estruturas da tabela de aplicações.
- Se você estiver usando LLM, uma compreensão de como modelos de linguagem grandes e assistentes de LLM funcionam.
- Se você estiver usando NLU, uma compreensão de como intenções, entidades e enunciados são usados em seus modelos de NLU.
- Se você estiver usando scripts no design de conversa, uma compreensão de HTML, JavaScript e integrações REST.

Planeje a estrutura e a finalidade de uma conversa

A primeira etapa na implementação de um tópico Virtual Agent é decidir o que o tópico cobre. Considere o público-alvo e o que você deseja que ele realize ao usar a conversa. Para este exemplo, o objetivo deste tópico de exemplo é criar um fluxo que permita que os usuários finais vejam o status dos incidentes que enviaram. O tópico inclui uma opção para o usuário adicionar um comentário ao incidente.

Com este objetivo em mente, o tópico precisa dos seguintes elementos:

Tradução automática

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

- Um prompt para o usuário selecionar um incidente
- Uma saída mostrando o status do incidente
- Um prompt para perguntar se o usuário deseja deixar um comentário
- Um controle de utilitário para ramificar a conversa nessa resposta
- Um prompt para o usuário inserir um comentário
- Um controle de utilitário para adicionar a entrada do usuário como um comentário no incidente

Há considerações extras ao criar tópicos para conversas de LLM. Para obter mais informações, consulte Descrição do LLM e diretrizes de instrução para Virtual Agent tópicos e Diretrizes gerais para escrever instruções para modelos de linguagem grande (LLMs) da IA generativa .

Crie o fluxo de conversa com controles Virtual Agent

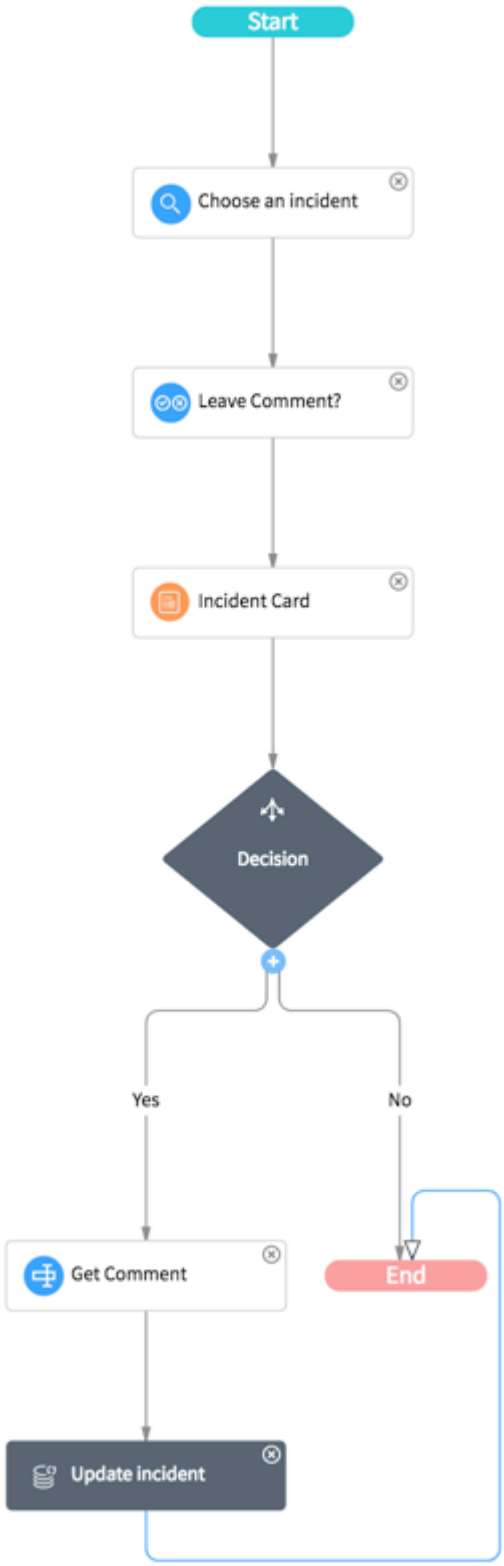
A conversa será semelhante ao seguinte fluxo de diálogo.

Importante: Este fluxo tem como objetivo dar uma ideia geral da aparência de um fluxo concluído. Lembre-se de que você criará seu tópico de forma incremental e o testará com frequência, portanto, não é necessário criar o layout inteiro primeiro. Certifique-se de considerar a funcionalidade e a experiência do usuário em seus testes.

Tradução automática

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



Configurar controles na conversa

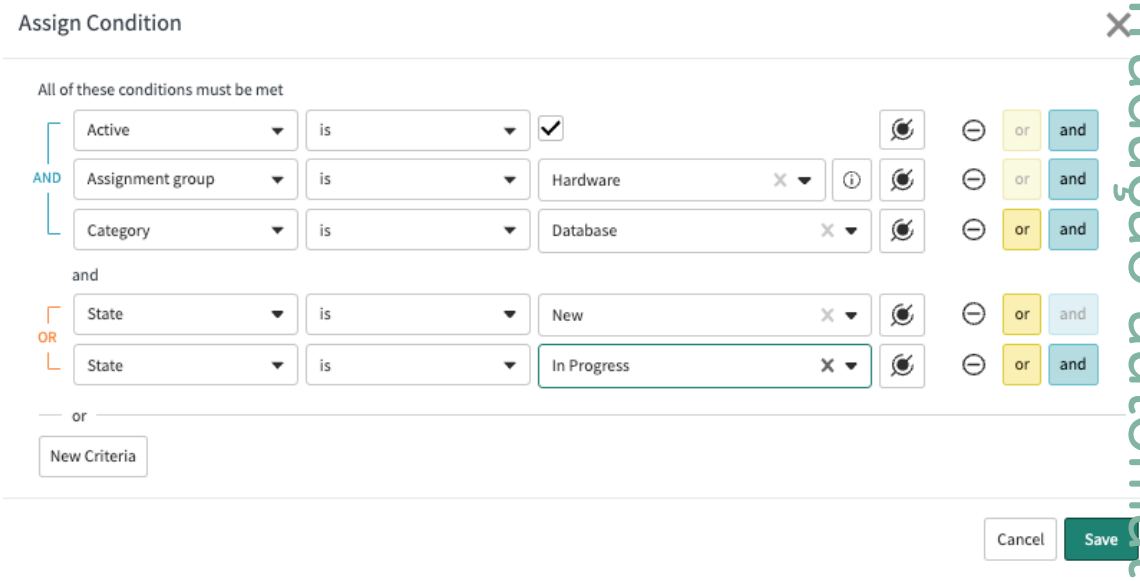
Este exemplo começa com a definição do fluxo de conversa em Designer do Virtual Agent, depois que as propriedades do tópico foram definidas. A conversa começa com um nó de início e termina com um nó de término.

Tradução automática

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

1. Em seu Designer do Virtual Agent tópico, adicione um **Opção dinâmica** nó de controle para o fluxo de conversa. Este controle é usado para selecionar o incidente.
   a. Enter `Escolha um incidente` para a propriedade **Nome do nó**. O nome de variável `choose_an_incident` é gerado automaticamente para o controle.
   b. Na propriedade **Prompt**, insira o texto que o usuário vê antes de selecionar um incidente. Por exemplo, Escolha um registro de incidente .
   c. Em **Preencher opções por** propriedade, selecione *Registro*.
   d. Na propriedade **Tabela**, selecione *Incidente [incidente]*.
   e. Na propriedade **Opções de filtro**, selecione a opção **Condição** e crie uma condição:
      - Ativo é verdadeiro E Grupo de atribuição é Hardware E Categoria é Banco de dados
      - E
      - O estado é Novo OU O estado é Em andamento

Um exemplo de construtor de condições



2. Adicione um controle de *Cartão* ao fluxo. Este controle mostra informações do registro selecionado pela **Opção dinâmica** na etapa anterior.
   a. Insira o `Cartão de status` na propriedade **Nome do nó**.
   b. Na propriedade **Tipo de cartão**, selecione *Registro*.
   c. Na propriedade **Registro**, selecione *Escolher um incidente*. Esta opção se refere ao controle de escolha dinâmica criado na etapa anterior, portanto, os dados exibidos vêm do registro escolhido lá.
   d. No controle de **Campos**, selecione um campo. As opções disponíveis são os campos disponíveis no registro escolhido. Nesse caso, você pode ver os campos na tabela de incidentes.
   e. Depois que um campo for selecionado, selecione *Adicionar campo* opção para adicionar campos adicionais ao cartão. Para excluir campos do cartão, selecione o ícone de exclusão à direita do campo.
3. Adicione um controle *Booliano* ao fluxo. Este controle é usado para fazer uma pergunta sim/não ao cliente. Nesse caso, o controle verifica se o usuário deseja deixar um comentário no registro de incidente 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.

a. Inserir `Deixar comentário?` para a propriedade **Nome do nó**. O nome de variável `leave_comment_` é gerado automaticamente para o controle.

b. Na propriedade **Prompt**, insira o texto que o usuário vê antes do prompt. Por exemplo, `Deseja deixar um comentário para este incidente?`

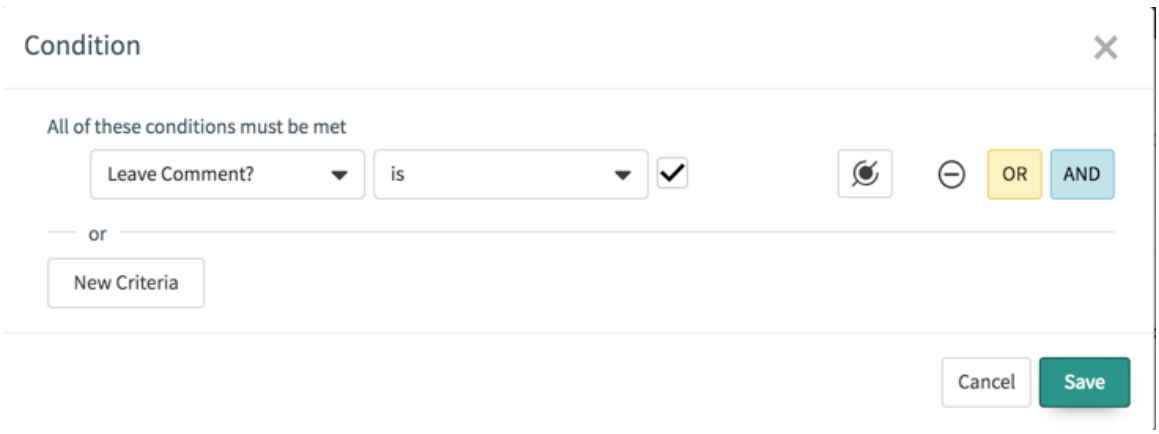
4. Adicione um controle de *Decisão* ao fluxo. Este controle ramifica a conversa em dois caminhos possíveis. O caminho que a conversa segue depende da escolha que o usuário fez na etapa anterior.

a. Não há propriedades no controle de decisão; no entanto, há propriedades nas ramificações abaixo da decisão. Por padrão, há uma única ramificação rotulada como *Sempre*. Selecione o ícone de mais azul na parte inferior do controle de decisão. Uma segunda ramificação também é rotulada como *Sempre*.

b. Selecione uma das ramificações para acessar as propriedades desta ramificação.

c. Mude o nome para `Deixar Comentário`.

d. Na propriedade Condição, selecione **Condição** e selecione **Adicionar condição** botão. Use o construtor de condições para criar uma condição, conforme mostrado na captura de tela a seguir.



Se o valor do campo **Deixar comentário?** for *verdadeiro*, esta condição foi atendida. Esta variável é a variável do controle booleano na etapa anterior. Se o usuário escolheu *Sim* nesse prompt, a conversa segue esta ramificação.

e. Selecione a outra ramificação da decisão para acessar as propriedades desta ramificação.

f. Mude o nome para `Sem comentários`.

g. Na propriedade Condição, selecione **Condição** e selecione **Adicionar condição** botão. Use o construtor de condições para criar uma condição, conforme mostrado na captura de tela a seguir.

Tradução automática

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

Se o valor do campo **Deixar comentário?** for *falso*, esta condição foi atendida. Esta variável é a variável do controle booleano na etapa anterior. Se o usuário escolheu *Não* nesse prompt, a conversa segue esta ramificação.

h. Uma das duas ramificações que você criou aponta para o nó **Final** da conversa. A segunda ramificação também deve levar a este nó. Selecione a seta na parte inferior dessa ramificação e arraste-a para **Fim** nó.

5. Adicione um controle de **entrada de texto** à ramificação *Deixar comentário* da conversa. Este controle é usado para solicitar entrada de texto do usuário.

a. Inserir `Obter comentário` para a propriedade **Nome do nó**. O nome de variável `get_comment` é gerado automaticamente para o controle.

b. Na propriedade **Prompt**, insira o texto que o usuário vê antes do prompt. Por exemplo, `Insira seu comentário.`

c. Como opção, você pode inserir um valor em **Avançado** > **Mensagens de confirmação** > **Confirmação de conclusão de entrada** propriedade. Este valor aparece depois que o usuário insere um comentário.

6. Adicione um controle de **Ação de registro** à conversa abaixo do controle *Obter comentário*. Este controle é usado para adicionar o texto inserido no controle anterior como um comentário no incidente selecionado.

a. Enter `Escolha um incidente` para a propriedade **Nome do nó**.

b. Na propriedade **Tipo de cartão**, selecione *Registro*.

c. Na propriedade **Registro**, selecione *Escolher um incidente*. Esta escolha refere-se ao controle *Dynamic Choice* criado no passo anterior, portanto o registro ali escolhido é aquele que este controle Record Action atualiza.

d. Em **Campo** propriedade, selecione *Adicionar campo* . Você pode selecionar e atribuir valores aos campos deste registro na janela pop-up que aparece.

Tradução automática

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

e. Selecione o campo *Comentários adicionais* na lista.

f. Selecione o ícone do seletor de cápsula de dados e, em seguida, selecione *Obter comentário* variável de entrada da lista. Esta opção se refere ao valor inserido pelo usuário no controle de **entrada de texto** na etapa anterior.

g. Selecione **Save** (Salvar).

Testar a conversa

Use o botão **Testar** para testar o fluxo da conversa. Visualize tópicos com frequência ao longo do processo de design para encontrar erros ou comportamento inesperado rapidamente. Para obter mais informações sobre como identificar e resolver problemas com tópicos, consulte Depurar um tópico Virtual Agent.

Criar um tópico Virtual Agent

Use Designer do Virtual Agent para criar e modificar Virtual Agent tópicos (conversas). Crie seu tópico para atender a um objetivo ou meta específica, como atender à solicitação de um usuário ou ajudar um usuário a concluir uma tarefa.

Antes de Iniciar

https://player.vimeo.com/video/1011425825?h=9a3dc725e1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Faça o seguinte:

- Revisar Comece com Designer do Virtual Agent.
- Definir configurações Virtual Agent. Por exemplo, se você estiver criando tópicos de modelo de linguagem grande (LLM), ative Now Assist em Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Configurar assistentes. Se você estiver criando Compreensão da linguagem natural(NLU) tópicos, definir configurações de NLU. Para obter mais informações, consulte Configurar Compreensão da linguagem natural em Virtual Agent.
- Planeje sua conversa antes de começar. Para obter mais informações, consulte Como projetar um tópico Virtual Agent.
- Verifique se você está no escopo da aplicação apropriado antes de criar ou atualizar um tópico. Por exemplo, se você estiver criando tópicos de ITSM, verifique se você está no escopo **Conversas do ITSM Virtual Agent** e não no escopo do ITSM NLU Model for Virtual Agent Conversations. Para obter detalhes, consulte Altere o escopo da aplicação para Designer do Virtual Agent tópicos.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O tópico ficará no estado inativo até que você o publique. Publicar um tópico muda o estado do tópico para Ativo e implanta automaticamente o tópico para seus clientes Virtual Agent.

O tipo de tópico Modelo de Linguagem Grande (LLM) é mais rápido e mais fácil de configurar do que a Compreensão da linguagem natural. Você não precisa selecionar intenções NLU ou treinar modelos NLU para o seu agente virtual. Para mais informações, consulte Descoberta de tópico do LLM no Virtual Agent.

Quando o NLU está habilitado, a seção Compreensão da linguagem natural (NLU) é exibida na página Propriedades do tópico. Você pode usar esta seção para especificar o modelo de NLU associado e a intenção do tópico. Opcionalmente, você também pode especificar

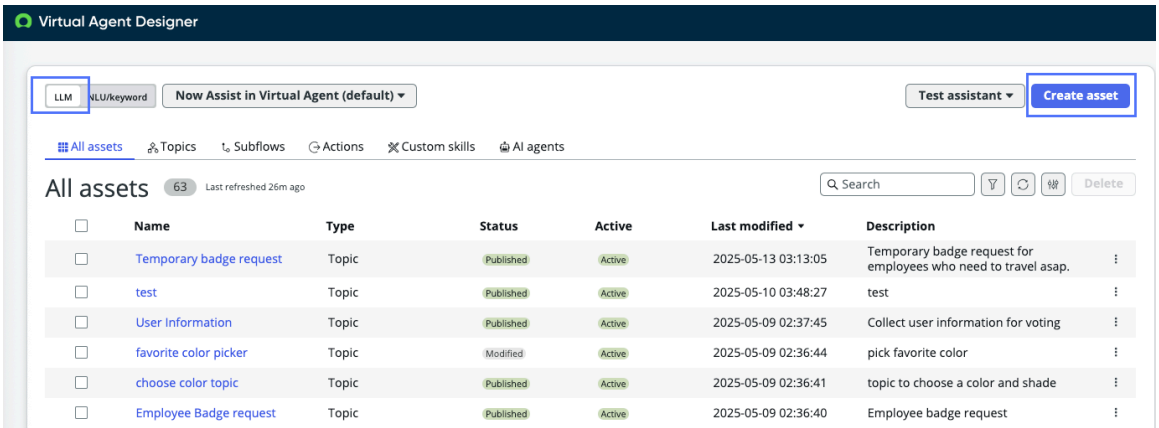
Tradução automática

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

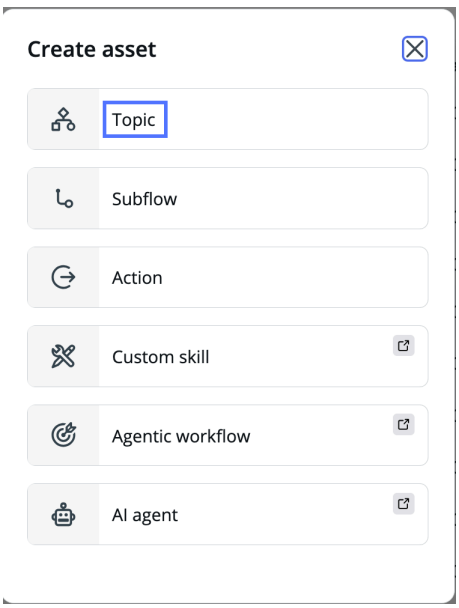
palavras-chave que Virtual Agent podem usar como fallback se o NLU não retornar uma intenção e um tópico correspondentes. Para obter mais informações, consulte Descoberta de tópicos de Compreensão da linguagem natural (NLU) em Virtual Agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Selecione **LLM** ou **NLU/palavra-chave** dependendo do tipo de ativo que você está criando.
3. Selecione o tipo de ativo.
   - Para ativos LLM:
     a. Selecione **Criar ativo** .



     b. No modal Criar ativo, selecione **Tópico** .

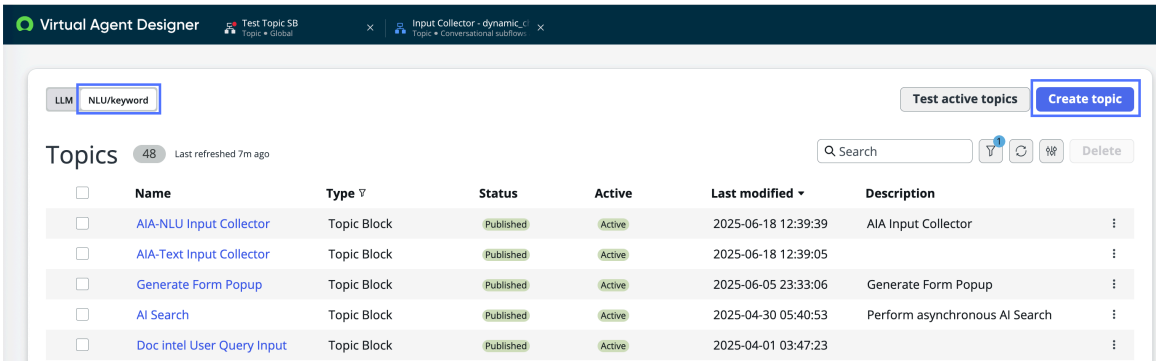


Importante: Selecionar qualquer um dos outros ativos no modal abrirá o fluxo Criar na respectiva aplicação.

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.

- Para Ativos de NLU, selecione **Criar tópico** .



4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Criar um tópico.
5. No formulário Criação de tópico, selecione **Criar** .
6. Na guia **Fluxo**, crie o fluxo de conversa.

Etapas do fluxo	Descrição
Adicionar controles	Para criar o fluxo de tópicos: **a.** Selecione os controles para entradas do usuário, respostas de bot ou utilitários na paleta e solte-os na tela. Quando você adiciona um controle à tela, ele se torna um nó no fluxo de conversa. **b.** Para cada nó, preencha a folha de propriedades correspondente. Na barra de cabeçalho do tópico, selecione **salvar**. A barra de cabeçalho do tópico exibe uma mensagem Salvando... A notificação Tópico salvo com êxito aparece no canto inferior direito por 4 segundos e pode ser fechada selecionando o **X** na mensagem. Para obter detalhes sobre cada controle e as propriedades correspondentes que você define, consulte Entradas do usuário, Respostas do Bot e Utilitários. Ao adicionar controles, preste atenção no crachá de aviso amarelo ou um crachá de erro vermelho no canto do controle. O número no crachá indica a quantidade de problemas nesse controle, como informações obrigatórias ausentes na folha de propriedades. (Destacar um crachá ou a faixa "Incompleto" na parte superior da folha de propriedades detalha os itens que precisam de correção)
Mover um nó	Selecione o nó, arraste-o para o novo local no fluxo e clique em **Salvar**.
Excluir um nó	Clique no **X** no canto superior direito do nó. Na barra de cabeçalho do tópico, selecione **salvar**. A barra de cabeçalho do tópico exibe uma mensagem Salvando... A notificação Tópico salvo com êxito aparece no canto inferior direito por 4 segundos e pode ser fechada selecionando o **X** 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.

Etapas do fluxo	Descrição
	Nota: Não é possível excluir um nó que tenha uma variável de script usada por expressões JavaScript subsequentes no fluxo. Além disso, você só pode excluir um nó de decisão quando ele tem uma única ramificação.

7. Selecione **Testar** na barra de cabeçalho para testar seu tópico em uma janela de bate-papo.
   É possível revisar os resultados dos testes nas abas adjacentes. Para informações detalhadas, consulte Testar tópicos de LLM e Como testar tópicos de NLU/Palavra-chave.

   . Now Assist painel, Microsoft Teams ou Slack A aplicação está configurada para o seu ambiente, as opções de visualização desses canais são exibidas na lista do botão Testar. Clique em **Visualizar no painel do Now Assist** ou em **Exibição no Microsoft Teams** na lista para testar seu tópico nesses ambientes. Para obter mais informações, consulte Integração Virtual Agent com aplicativos de envio de mensagens.

8. Quando terminar de usar o tópico, selecione o ícone Mais ações nos tópicos (ícone ⋮) na barra de cabeçalho do tópico e selecione **Salvar**.
   O tópico ficará no estado inativo até que você o publique.
   A barra de cabeçalho do tópico exibe uma mensagem Salvando... A notificação Tópico salvo com êxito aparece no canto inferior direito por 4 segundos e pode ser fechada selecionando o **X** na mensagem.

O que Fazer Depois

Publique o tópico para implantá-lo em seus clientes Virtual Agent. O estado do tópico muda para Ativo.

Se você criou um tópico que pode ser usado com frequência em determinados contextos (ambientes), considere promover o tópico como parte da experiência de bate-papo padrão ou personalizada.

NLU mapeamento de modelo em Designer do Virtual Agent

Os grupos de modelosServiceNow ajudam a gerenciar a localização de tópicos e modelos Compreensão da linguagem natural (NLU) com mais facilidade. Você pode mapear Virtual Agent tópicos para um grupo de modelos novo ou existente diretamente de Designer do Virtual Agent.

Um tópico é uma conversa Virtual Agent. Os usuários encontram a conversa indicada usando a palavra-chave ou a descoberta do tópico NLU. Se você estiver usando o NLU para a descoberta de tópicos, isso significa que o tópico está associado a uma intenção NLU, que contém enunciados do usuário em potencial e outras informações. Quando um tópico é associado a uma intenção, ele é *mapeado* para essa intenção. Um modelo NLU é um grupo de intenções relacionadas.

Ao criar ou editar um tópico e ativar o ServiceNow NLU, você pode fazer o seguinte em Designer do Virtual Agent:

- Mapeie o tópico para um modelo e uma intenção existentes.
- Mapeie o tópico para um modelo existente e crie uma intenção.

  Mapeamentos são criados para todos os idiomas que foram ativados em NLU Configurações. Para obter mais informações, consulte Configurar Compreensão da linguagem natural em Virtual Agent.

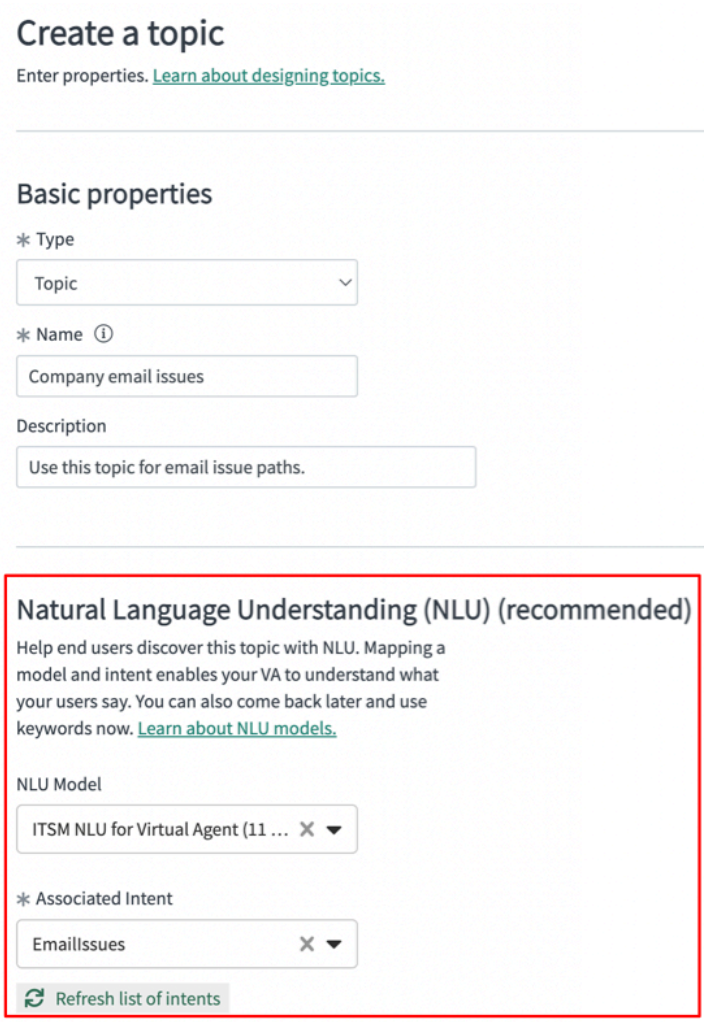
- Crie e mapeie o tópico para um novo modelo e intenção.

Tradução automática

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

Se mais de um idioma tiver sido ativado em NLU Configurações, os mapeamentos serão criados automaticamente para idiomas secundários no novo grupo de modelos. Para obter mais informações, consulte Mapeamento de tópicos para um grupo de modelos multilíngue NLU.

Por exemplo, ao criar um tópico, você pode selecionar o modelo NLU e sua intenção associada. No seguinte tópico de problemas de e-mail da empresa, o modelo selecionado na lista suspensa Modelo de NLU é o modelo **NLU ITSM para Virtual Agent (11 idiomas)**. Depois de selecionar o modelo NLU, a lista de intenções é atualizada e você pode selecionar sua intenção preferencial. Esta ação mapeia a intenção NLU para este tópico. Você pode mudar o modelo NLU e as seleções de intenção posteriormente na guia **Propriedades** do tópico, se necessário.



Mapeamento de tópicos para um grupo de modelos multilíngue NLU

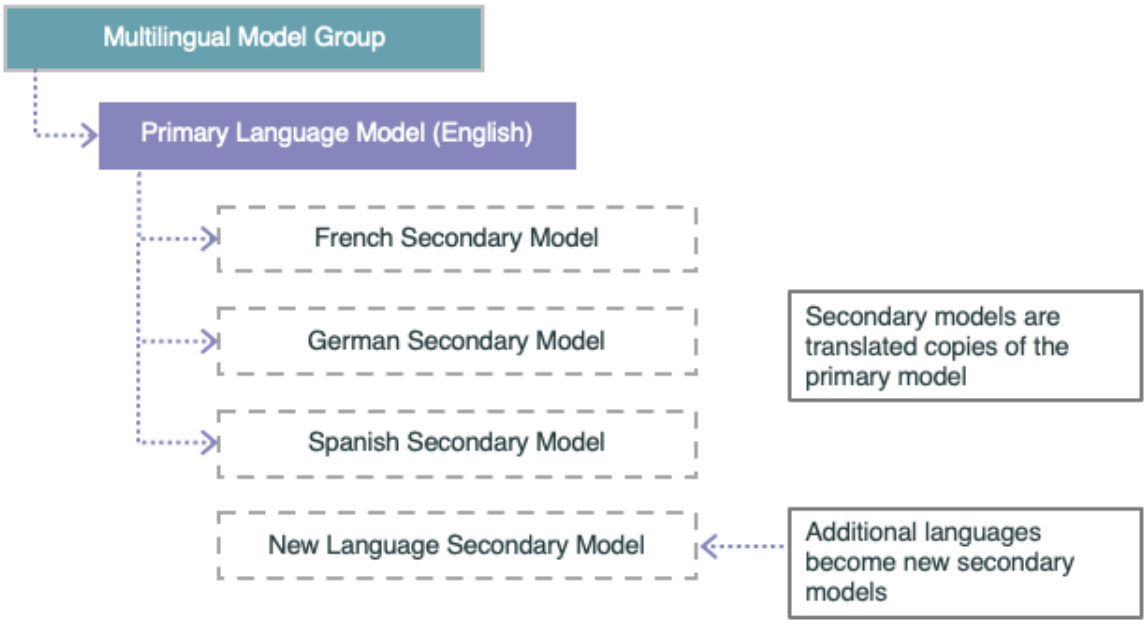
Quando você mapeia um tópico para um grupo de modelos multilíngue em Designer do Virtual Agent, os mapeamentos de tópico para idiomas habilitados são configurados automaticamente.

Os grupos de modelos contêm um modelo de idioma principal, como inglês, e modelos de idioma secundário. Modelos secundários são cópias traduzidas do modelo primário, em que cada modelo secundário usa um idioma diferente. Qualquer idioma compatível pode ser o idioma primário de um modelo primário ou o idioma secundário de um modelo secundário. O idioma é refletido no nome do modelo. Por exemplo, FR para francês, DE para alemão, JA para japonês e ES para espanhol.

Tradução automática

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

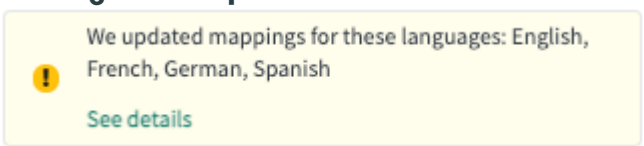
Os grupos de modelos multilíngues contêm um modelo de idioma primário e vários modelos de idioma secundário



Você pode exibir ou mudar o modelo e os mapeamentos de intenção na guia **Propriedades** do tópico. Você pode revisar o mapeamento de idioma secundário na guia **Idiomas** do tópico.

Como o conteúdo do modelo secundário é apenas uma cópia traduzida do conteúdo do modelo primário, os mapeamentos de idioma secundário devem sempre apontar para o mesmo grupo de modelos do idioma primário. Por esse motivo, se você mapear um idioma em um tópico para um modelo que faz parte de um grupo de modelos multilíngue, todos os mapeamentos de tópico serão atualizados para usar os modelos de idioma nesse grupo. Designer do Virtual Agent informa sobre a mudança.

Mensagem de mapeamentos de NLU atualizada



Nota: Você pode mapear modelos de idioma único para um tópico, desde que não haja conflito com os modelos de idioma correspondentes no grupo.

Se você criar um grupo de modelos em Workbench de NLU, poderá especificar o idioma primário. Se você criar um modelo em Designer do Virtual Agent, o idioma principal será determinado pelo idioma da sessão do usuário. Por exemplo, se você criar um novo modelo em uma sessão de usuário em alemão, o idioma principal do grupo de modelos será o alemão.

Os grupos de modelos facilitam a manutenção de seus tópicos. Para obter mais informações sobre grupos de modelos de NLU, consulte Gestão de modelos multilíngue .

Nota: Se um modelo contiver apenas um idioma, esse idioma será considerado o idioma primário. O tópico é mapeado somente para o modelo e a intenção especificada. Se mais de um idioma tiver sido ativado em NLU Configurações, esses idiomas não serão mapeados para o modelo. Para usar o tópico em outros idiomas, mapeie-os para outros modelos manualmente na guia **Idiomas**. Para obter mais informações, consulte Mapear um tópico para um modelo secundário NLU.

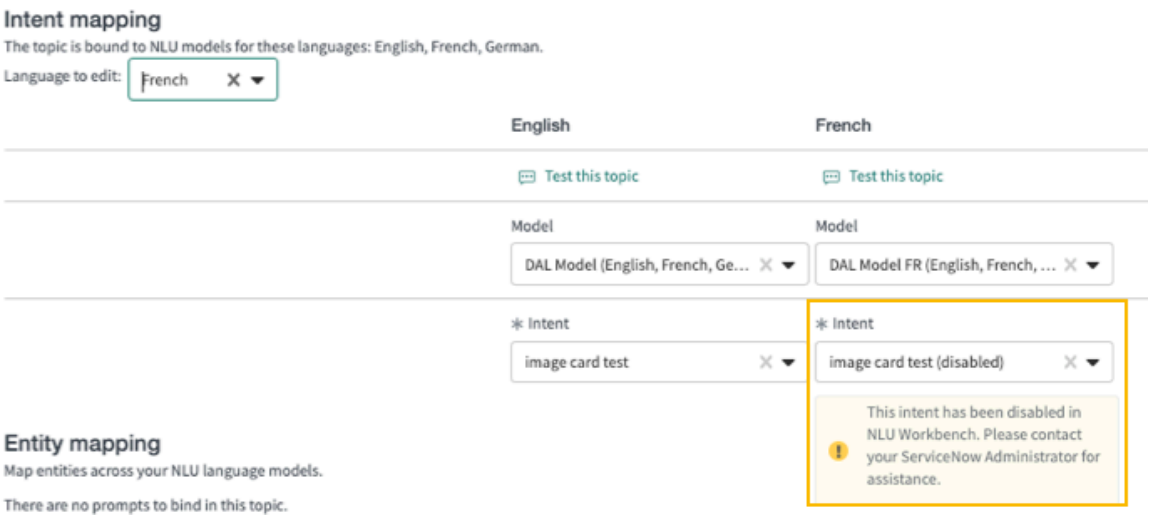
Tradução automática

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

Manipulação de intenções desabilitadas em um modelo

Se uma intenção do idioma primário no grupo de modelos estiver desabilitada, a intenção primária será exibida como desabilitada em Designer do Virtual Agent. Quando o idioma primário é desabilitado, a intenção ainda é mapeada para o tópico, mas todas as intenções secundárias também são mostradas como desabilitadas. Isso ocorre porque os idiomas secundários sempre dependem do idioma primário em um modelo. Se uma intenção de um ou mais idiomas secundários estiver desabilitada, os outros idiomas permanecerão ativos. Designer do Virtual Agent exibe mensagens para indicar que algumas intenções estão desabilitadas no momento.

Tópico com intenção de francês desabilitada na guia Idiomas



Para permitir a descoberta de tópico para o idioma, habilite a intenção em Workbench de NLU. Para obter mais informações, consulte Habilitação ou desabilitação de uma intenção de modelo secundária .

Evitando conflitos de modelo

Para evitar conflitos, Designer do Virtual Agent pode não exibir todos os modelos existentes ao criar ou modificar tópicos. Designer do Virtual Agent faz o seguinte:

- Exibe somente grupos de modelos que contêm modelos de idioma que refletem a sessão atual do usuário.
- Mostra um aviso se o grupo de modelos selecionado tiver mapeamentos de idioma que mudarão os mapeamentos de idioma existentes, seja em outro grupo de modelos ou em um modelo de idioma único.
- Mapeia automaticamente as intenções em cada modelo de idioma no grupo para o tópico.
- Garante que nomes de modelo duplicados ou nomes de intenção não sejam usados.
- Se um tópico for mapeado para um grupo de modelos multilíngue, oculta os grupos de modelos de um único idioma na guia **Mapeamento de idioma NLU**.

Se os idiomas em um tópico forem mapeados para intenções em mais de um grupo de modelos, poderão ocorrer conflitos. Uma intenção só pode ser mapeada para um tópico. Se esta situação ocorrer quando você tentar publicar um tópico, Designer do Virtual Agent exibirá uma mensagem de erro.

Tradução automática

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

Modificar enunciados e entidades NLU para um tópico Virtual Agent

Exibir, testar e modificar enunciados de NLU para um tópico Virtual Agent na guia **Intenção de NLU** em Designer do Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Se o tópico não estiver mapeado para um modelo e intenção, a guia NLU não estará disponível. Especifique um modelo e uma intenção na guia **Propriedades** em Designer do Virtual Agent.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Abra um tópico e exiba a guia **Intenção de NLU**.
3. Na guia **Enunciados**, você pode fazer o seguinte:
   - Digite um novo enunciado na caixa e selecione **Adicionar** .
   - Selecione o ícone de lápis para editar um enunciado.

     Quando terminar de fazer mudanças, selecione **Salvar** .
4. **Opcional:** Associe entidades a palavras em enunciados.
   As entidades representam o contexto da ação. Por exemplo, termos comuns do setor podem ser definidos como entidades para esclarecer o contexto. As entidades do sistema universal podem incluir elementos conhecidos como data e hora ou moeda. O NLU pode corresponder às entidades definidas com a entrada do usuário para preencher os valores. Existem cinco tipos de entidades que você pode definir. Para obter informações detalhadas, consulte Entidades de NLU .
5. Selecione **Salvar** na barra de cabeçalho.

O que Fazer Depois

Depois de fazer mudanças, você pode treinar, testar e publicar o modelo nesta guia.

Adicionar NLU a um tópico de palavra-chave

Crie e mapeie um grupo de modelos de NLU e a intenção para o tópico de Designer do Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Configure o NLU na instância em Configurações gerais do Virtual Agent.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Abre um tópico existente.
3. Selecione a guia **Propriedades**.
4. No campo **NLU Model**, siga um destes procedimentos:

> **Nota:** Se o campo **modelo de NLU** não for exibido e Now Assist estiver habilitado, verifique se você não selecionou um tópico do LLM. Navegue de volta até a página Tópicos e selecione um tópico que tenha o **Tipo de modelo** definido como **NLU/Palavras-chave**.

Tradução automática

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

- Escolha um modelo existente.
- Selecione **Criar Modelo** para criar um novo grupo de modelos.

  a. No campo **Nome do Modelo**, insira um nome para o novo grupo de modelos.

  b. No campo **Nome da intenção**, aceite o valor padrão ou insira um nome para a nova intenção.

  Nota: Novos modelos são criados no estado **Rascunho**.

5. No campo **Intenção associada**, siga um destes procedimentos:
   - Escolha uma intenção existente.
   - Selecione **Criar intenção** para criar uma nova intenção.

     No campo **Nome da intenção**, aceite o valor padrão ou insira um nome para a nova intenção.
6. **Opcional:** No campo **Palavras-chave**, insira frases-chave ou termos que os usuários inserem para iniciar a conversa com o Virtual Agent.
   Pressione **Enter** após cada frase. Palavras-chave também são usadas para idiomas que não estão disponíveis no NLU.
7. Selecione a guia **Intenção de NLU** e adicione enunciados e associe entidades a eles.
   Para obter mais informações sobre como adicionar enunciados, consulte Criação de uma intenção NLU .
   Para obter informações sobre como definir entidades, consulte Entidades .
8. Faça outras mudanças na guia **Fluxo**, como associar entidades a um nó ou adicionar entidades como variáveis de entrada para o tópico.
9. Quando terminar de ver o tópico, selecione **Salvar** na barra de cabeçalho do tópico.

Resultado
O tópico modificado ficará no estado inativo até que você o publique.

Adicionar entidades NLU sem nó como variáveis de entrada a um tópico

Você pode adicionar entidades NLU sem nó como variáveis de entrada a um tópico se NLU estiver habilitado para Virtual Agent. Essas variáveis podem ser preenchidas com base nas previsões do provedor de serviços de NLU ou fornecidas fora do escopo do tópico.

Antes de Iniciar
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se um controle personalizado solicitar uma data ao usuário e o usuário mencionou uma data em seu enunciado inicial, você pode capturar isso sem solicitar ao usuário novamente. Para avisar o usuário quando não estiver preenchido o slot, use os controles de entrada.

Para obter informações sobre entidades NLU, consulte Entidades . Para mais informações sobre entidades do sistema, consulte Entidades do sistema NLU.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Abra um tópico e exiba a guia **Fluxo**.

Tradução automática

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

3. Na barra lateral, selecione a guia Variáveis e selecione **Entrada** ícone .

4. No formulário, preencha os campos.

Adicionar caixa de diálogo de variável de entrada

Campo	Descrição
Tipos de Entrada	Tipo de dados da entrada. Os campos na caixa de diálogo mudam de acordo com sua escolha. ○ **Cadeia de caracteres**: texto alfanumérico. Mostra o campo **Formato de entrada**. Escolha texto sem formatação ou uma regra de conformidade, dependendo do tipo de dados. ○ **Verdadeiro/Falso**: valor booleano, sim ou não. ○ **Data e hora**: Data, hora ou ambas. Mostra o campo **Formato de entrada**. ○ **Opção estática**: opções definidas do usuário. Mostra o **nome** de exibição e **o valor para armazenar** pares de campos. ○ **Opção dinâmica**: escolha de registros de tabela. Mostra os campos **Preencher opções por**, **Tabela** e **Opções de filtro**. O valor pode ser condicional ou em script. Para obter detalhes, consulte Tipos de dados de entrada em tópicos Virtual Agent.
Nome	Nome da variável da entidade. Os nomes de variáveis devem ser exclusivos no escopo de um tópico. O nome aparece como uma variável quando usado na referência com pontos.
Entidade NLU	A entidade NLU associada ao nó. Pode ser uma entidade pré-criada Virtual Agent que você importa para o modelo, uma entidade do sistema (como DURAÇÃO, TEMPO ou DINHEIRO) ou uma entidade personalizada que você criou.
Propriedades do tipo de dados de cadeia de caracteres	
Formato de entrada	O formato de texto validado quando um usuário insere alguns itens de texto. Se o usuário não inserir o texto no formato esperado, uma mensagem de erro indicará que o formato não é válido e pedirá que o usuário reinsira o texto. Escolha o formato do item de texto a ser validado: ○ Texto: qualquer cadeia de caracteres de texto (sem validação) ○ E-mail: formato que consiste em um prefixo de e-mail (nome de usuário), símbolo @ e domínio. ○ Endereço IP (IPV4, IPV6): formato de entrega de comunicação de dados para o protocolo da Internet versão 4 ou versão 6. ○ Número de telefone (E.164): formato de número de telefone padrão reconhecido internacionalmente.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ URL: formato de endereço da Web ○ Personalizado: script que fornece uma regra de validação de texto para um formato de texto personalizado e as mensagens de erro relacionadas exibidas quando o formato esperado não é inserido. **Nota:** Para obter exemplos do formato de telefone e endereço IP, consulte Formatos de telefone E.164 e Tipos de campo do endereço IP .
Propriedades de tipo de dados de data e hora	
Formato de entrada	Tipo de controle de Data e Hora a ser exibido. Selecione um dos seguintes formatos: ○ **Data**: mostra somente o calendário do mês para o usuário selecionar a data. ○ **DataHora**: mostra um calendário do mês e um seletor de hora. ○ **Hora**: mostra somente o seletor de hora para o usuário selecionar o horário (horas e minutos).
Propriedades do tipo de dados de Escolha estática	
Escolhas [Para tipo de dados Static Choice]	Insira duas ou mais opções da seguinte forma: ○ **Nome de exibição**: frase curta ou texto que aparece para o usuário nessa opção. ○ **Valor a ser armazenado**: a cadeia de caracteres que é armazenada na variável quando a opção correspondente é selecionada.
Propriedades do tipo de dados de Escolha dinâmica	
Preencher opções por	Tipo de variável dinâmica a ser usada. Selecione uma das seguintes opções. ○ **Registro**: retorna registros da tabela selecionada. Os valores para estas opções são objetos GlideRecord. ○ **Script**: expressão que retorna uma matriz de opções.
Tabela [Registrar somente valores]	Se você selecionou **Registro** como o método para preencher opções, selecione a tabela que será pesquisada.
Opções de filtro [Registrar somente valores]	Selecione uma das seguintes propriedades: ○ **Construtor de condições**: cria um filtro usado para selecionar um subconjunto de registros da tabela. ○ **Script**: define a lista de enumeração para a opções (lista de seleção) a serem exibidas. O par de valores de nome é armazenado como um objeto de cadeia de caracteres.

5. Selecione **Save** (Salvar).

As entidades NLU aparecem ao lado das variáveis de entrada de tópico na barra lateral 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.

Nota:

Você pode remover um valor preenchido por slot para solicitar ao usuário novamente (desvinculá-lo do valor de entrada inicial). Para obter mais informações, leia sobre `vaInputs.myvar.unbindEntity ();` método em Scripts Virtual Agent.

Ramificar uma conversa Virtual Agent com um utilitário de decisão

Pode ser necessário ramificar suas conversas, dependendo da entrada ou das escolhas do usuário final. Use o utilitário de decisão para ramificar a conversa quando determinadas condições forem atendidas.

Antes de Iniciar

Para obter mais informações sobre o utilitário de decisão, consulte Utilitário de decisão.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Abra um tópico e exiba a guia **Fluxo**.
3. Arraste o utilitário de **decisão** para a tela.

   O nó do utilitário de **decisão** adicionado à tela tem uma única ramificação chamada **Sempre** por padrão.

   Nota: Se você inserir um controle de entrada de usuário **Booleano**, será solicitado a adicionar um utilitário de **decisão** diretamente após o nó Booleano na tela. Selecionar **Sim** no aviso do utilitário Decisão do nó Booliano gera automaticamente duas ramificações nomeadas `True` e `False`. As duas condições de ramificações são definidas automaticamente por meio do construtor de condição.

4. Clique no sinal de mais (**+**) sob o nó.
   Uma segunda ramificação chamada **Sempre** é adicionada abaixo do nó do utilitário de decisão.
5. Clique no sinal de mais (**+**) sob o nó para adicionar ramos.
6. Clique em um rótulo de ramificação e especifique as propriedades da ramificação no formulário.

Campo	Descrição
Nome	Nome único do ramo.
Condição	Lógica de expressão para especificar uma condição para seguir esta ramificação na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira. ○ **Condição**: use o Construtor de condição para adicionar ou editar condições. ○ **Script**: use o editor de script para criar ou editar um script que contenha uma declaração de condição.

7. Defina as propriedades de cada ramificação no utilitário de decisão.
8. Quando terminar de ver o tópico, clique em **Salvar** na barra de cabeçalho do 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.

Inserir um cartão de cabeçalho em um controle de escolha estática ou escolha dinâmica

Ao criar um tópico Virtual Agent, você pode incluir imagens e vídeos do YouTube nos controles de entrada do usuário Escolha estática e Escolha dinâmica.

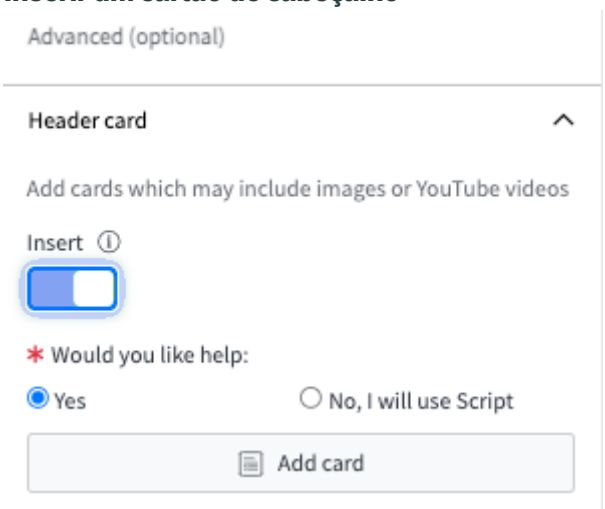
Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer** e abrem um tópico ou crie um novo .
2. Na guia Fluxo, arraste um controle de entrada de usuário de Escolha Estática ou Escolha Dinâmica para a tela.
3. Na folha Propriedades, vá para **Avançado (opcional)**e expanda a seção **Cartão do cabeçalho**.
4. Deslize o botão de alternância **Inserir** para habilitá-lo.

Inserir um cartão de cabeçalho



5. Em *Would you like help?*, selecione uma das opções **Sim** ou **Não, vou usar um script** .
   - Se você selecionou **Sim** , selecione **Adicionar cartão** e preencha os seguintes campos de formulário.

Adicionar caixa de diálogo de cartão

Campo	Descrição
Tipo de cartão	Tipo de cartão de cabeçalho: ▪ Imagem grande contendo texto ▪ Imagem pequena contendo texto ▪ Placa de vídeo do YouTube Os campos na caixa de diálogo mudam de acordo com sua escolha.
Título	Imagem ou título do vídeo. Você pode inseri-lo diretamente no campo de texto ou usar uma cápsula de dados ou script para fornecer 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.

Campo	Descrição
Link do título	O URL a ser usado para o hiperlink do título do vídeo. Você pode inseri-lo diretamente no campo de texto ou usar uma cápsula de dados ou script para fornecer o valor. Se este campo estiver vazio, o título será exibido como texto sem formatação. Este campo só está disponível para a opção de cartão de vídeo do YouTube.
Descrição	Breve descrição da imagem ou vídeo.
Link de URL da Imagem	Link do URL para a imagem. Você pode inseri-lo diretamente no campo de texto ou usar uma cápsula de dados ou script para fornecer o valor. Você também pode selecionar **Carregar imagem** para carregar a imagem. Este campo está disponível somente para as opções de cartão de imagem grande e pequena.
Texto alternativo da imagem	Texto alternativo legível na tela que descreve a imagem. Ele é usado para programas de acessibilidade. Este campo está disponível somente para as opções de cartão de imagem grande e pequena.
ID de vídeo do Youtube	A cadeia de caracteres alfanumérica no final do URL do YouTube. Por exemplo, no URL https://www.youtube.com/watch?v=AacDp2mUQ1l, o ID do vídeo do YouTube é AacDp2mUQ1l. Este campo só está disponível para a opção de cartão de vídeo do YouTube.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Não, vou usar Script** , selecione **Adicionar script** para inserir um script para exibir a mídia desejada, siga o exemplo na caixa de diálogo de script.

Exemplo de script do cartão de cabeçalho

```
function() {
   /*
      var cardName = "Large image with text";
      var cardData = {
         title: 'Choose color',
         description: 'choose the right color of the flowers in the image',
         image: 'https://homepages.cae.wisc.edu/~ece533/images/tulips.png',
         imageAlt: 'Choose color'
      }
      var template = "";
      if (vaSystem.isAMBClient(vaContext.deviceType))
         template = vaSystem.fillTemplateFromData(cardName,
 JSON.stringify(cardData));
     return {
        cardTemplate: template,
        cardName: cardName,
        cardData: JSON.stringify(cardData),
        renderStyle: "card"
     };
   */
   }
```

6. Selecione **Save** (Salvar).

Altere o escopo da aplicação para Designer do Virtual Agent tópicos

Defina o escopo da aplicação antes de criar ou atualizar um tópico. Por exemplo, se você estiver criando ITSM, verifique se você está em **Conversas do ITSM Virtual Agent** escopo (e não o escopo do ITSM NLU(Compreensão da linguagem natural) Modelo para Virtual Agent Conversas).

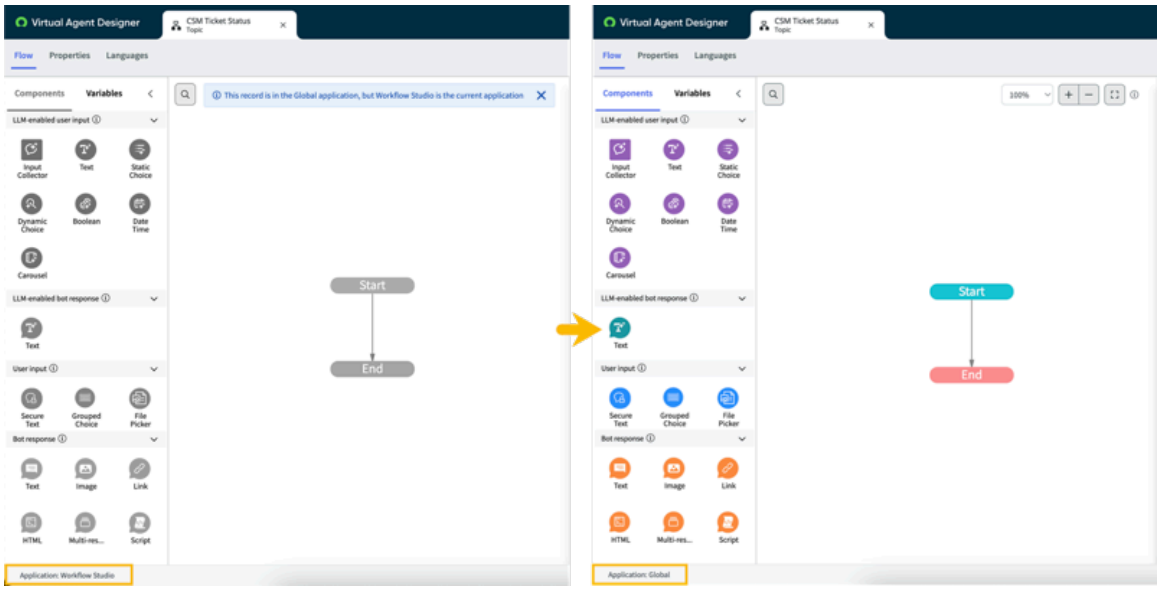
Antes de Iniciar
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você abre ou cria um tópico, o escopo da aplicação atual é exibido em uma barra de status na página do tópico. A barra de status está visível em todas as guias do seu tópico. Se você abrir um tópico que não está no escopo atual, uma faixa de aviso será exibida na tela e você não poderá editar o tópico. Você ainda pode ativar ou desativar, publicar ou duplicar o tópico. Se você duplicar o tópico, a duplicata será definida para o escopo atual.

Se você tiver vários tópicos abertos de uma vez, cada tópico mostrará seu escopo individual e todos os tópicos não definidos para o escopo atual serão bloqueados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 barra de navegação unificada, selecione o ícone de globo ( ).
2. Selecione **Escopo da aplicação** , em seguida, escolha o escopo apropriado para suas conversas. Por exemplo, selecione *`Workflow Studio`*.

> **Nota:** Se você estiver usando Domain Separation, poderá mudar o domínio em que está trabalhando. Selecione **Escopo de domínio: global** para mudar o domínio. Todos os tópicos criados em um domínio são restritos aos usuários desse domínio. Para obter mais informações, consulte Domain Separation e Virtual Agent.

Resultado

O escopo da aplicação é atualizado e o novo escopo é exibido na página do tópico quando você atualiza ou abre o tópico . Quando o escopo não é global, um anel aparece ao redor do ícone de globo ( ).

Se o novo escopo corresponder a um tópico que foi bloqueado antes, a faixa de aviso desaparecerá e você poderá editar o tópico.

O que Fazer Depois

Volte para Criar ou atualizar seu tópico. Se você tiver vários tópicos abertos, poderá classificá-los ativando **Agrupar guias por escopo do app** interrutor de alternância em *`Virtual Agent Designer settings`*. Para obter mais informações, consulte Página inicial do Designer do Virtual Agent.

Definir variáveis de script para um tópico

Use a barra lateral Variáveis para definir variáveis de script para um tópico. As variáveis de script podem armazenar informações que não foram encontradas nas tabelas ServiceNow. Essas informações podem ser compartilhadas em outro lugar em um tópico.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter mais informações sobre como escrever scripts para Virtual Agent, consulte Scripts Virtual Agent.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Na página inicial, abra um tópico existente ou crie um novo.
   A guia **Fluxo** exibe o fluxo de conversa.
3. Na barra lateral, selecione a guia Variáveis e, em seguida, selecione **Script** plus ícone.
4. No formulário, preencha os campos.

Adicionar caixa de diálogo de variável de entrada

Campo	Descrição
Nome da variável	Nome da variável. O nome faz distinção entre maiúsculas e minúsculas. Os espaços no nome são substituídos por um caractere de sublinhado.
Valor padrão	Valor padrão para esta variável. Você pode usar um valor estático ou um script que especifica um valor dinâmico para esta variável.

5. Selecione **Save** (Salvar).

Criar um tópico de conversa superficial

Crie tópicos de conversa superficial que permitem Virtual Agent se envolver em uma conversa casual com os usuários. Um tópico de conversa superficial fornece uma resposta a uma pergunta casual que os usuários podem fazer durante uma conversa, como a hora ou a data. Um tópico de conversa superficial pode ocorrer a qualquer momento em uma sessão de conversa e pode não estar relacionado à intenção de conversa original.

Antes de Iniciar

Se você estiver criando um tópico de conversa superficial do LLM, certifique-se de estar familiarizado com as descrições e instruções do LLM. Para obter mais informações, consulte Descrição do LLM e diretrizes de instrução para Virtual Agent tópicos.

Se você estiver criando um tópico de conversa superficial de NLU, defina a intenção correspondente no modelo de NLU apropriado.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Tópicos de conversa superficial são conversas que divergem da conversa do bot original, geralmente para fornecer respostas ou informações para perguntas casuais que os usuários finais podem fazer. Por exemplo, você pode criar tópicos de conversa superficial que forneçam o tempo atual ou a hora do dia. Quando os usuários se envolvem com o bot por meio de um tópico de conversa superficial, eles podem retornar ao tópico da conversa original.

Nota: Se você ativou Now Assist em Virtual Agent você também pode criar filtros de conversa superficial para redirecionar a conversa, se necessário. Para obter mais informações, consulte Configurar filtros de conversa superficial .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Na página inicial, selecione **Criar** .
3. Para o tipo, selecione **conversa superficial**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Siga as etapas para criando um tópico .

Nota:

- Se você estiver criando um tópico de conversa de NLU/palavra-chave, preencha os seguintes campos na página Propriedades.

Campo	Descrição
Modelo do NLU	Modelo que define a intenção deste tópico de conversa superficial.
Intenção associada	Intenção definida no modelo NLU para este tópico de conversa fiada.

- Ao concluir seu tópico de conversa superficial, lembre-se de publicá-lo quando estiver pronto para implantá-lo em seus clientes Virtual Agent.

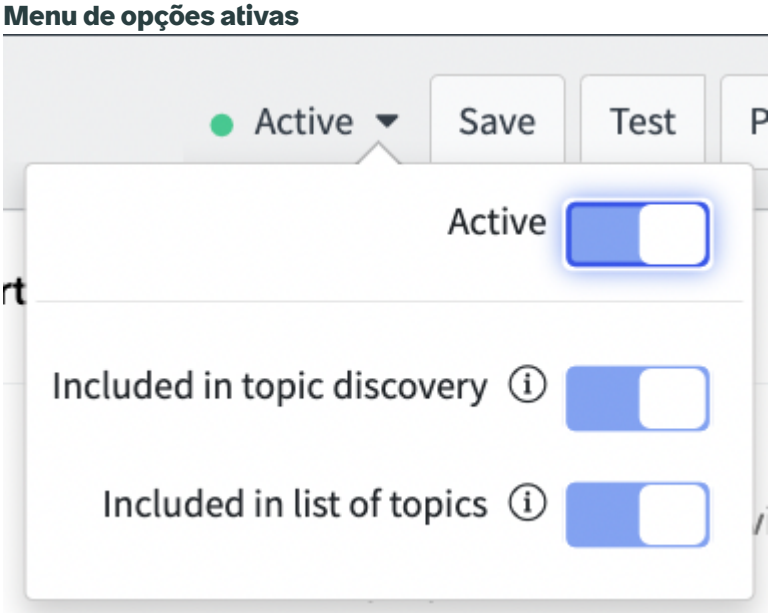
Controle a descoberta e a visibilidade de tópicos.

Administradores e autores de tópicos podem habilitar Virtual Agent para descobrir tópicos para uso em bate-papos, incluir um tópico na lista que os usuários veem ou ambos. Os tópicos podem ser tópicos de configuração e tópicos de conversa superficial.

Antes de Iniciar
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Designer do Virtual Agent inclui duas opções na opção **Ativo** da barra de cabeçalho.

Menu de opções ativas



Administradores ou autores de tópicos podem usar essas opções para gerenciar os tópicos ativos da seguinte forma:

- Inclua o tópico na descoberta de tópicos.

  Ao selecionar **Incluído na descoberta de tópico**, os administradores ou autores de tópico podem habilitar Virtual Agent para descobrir o tópico usando a palavra-chave ou a descoberta Compreensão da linguagem natural (NLU).

Tradução automática

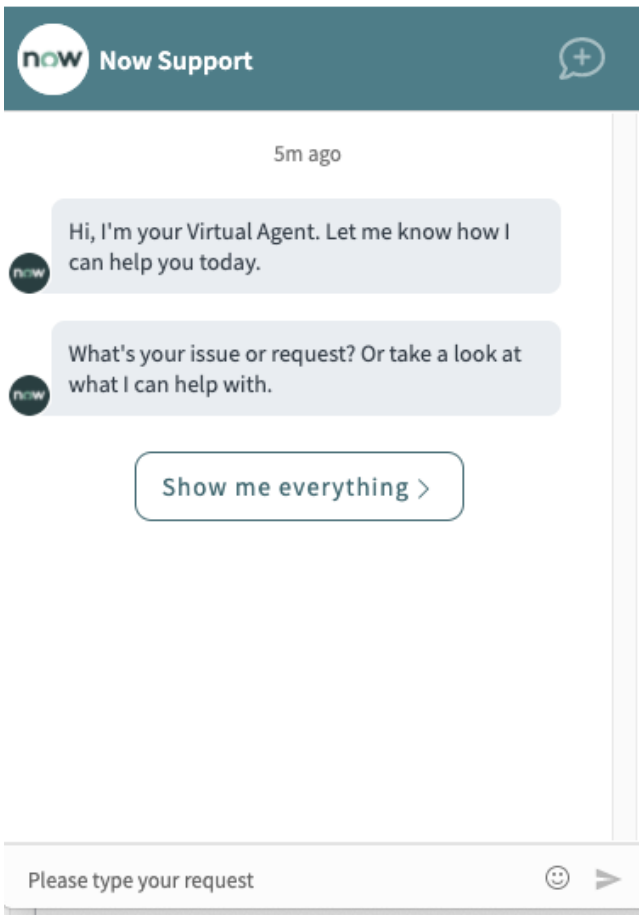
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Nota: Se esses métodos não gerarem resultados de pesquisa ou Virtual Agent não puderem determinar a conversa apropriada a ser exibida, use a Pesquisa com IA como um método de fallback.

- Incluir o tópico na lista de tópicos disponíveis para uso.

  Ao selecionar **Incluído na lista de tópicos**, os administradores ou autores do tópico podem incluir o tópico no menu **Todos os tópicos**. O menu **Todos os tópicos** lista todos os tópicos disponíveis para uso.

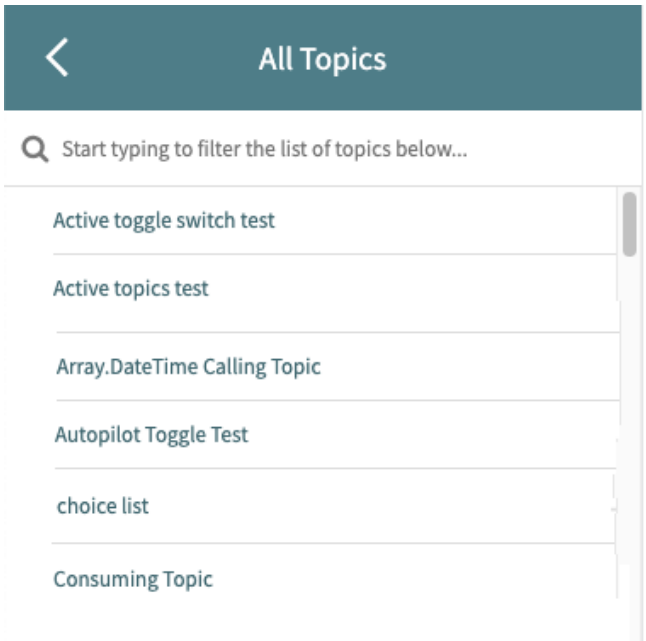
  Para ver o menu **Todos os tópicos**, selecione primeiro **Mostrar-me tudo** na janela de bate-papo.



  Você deve ver o menu **Todos os tópicos**.

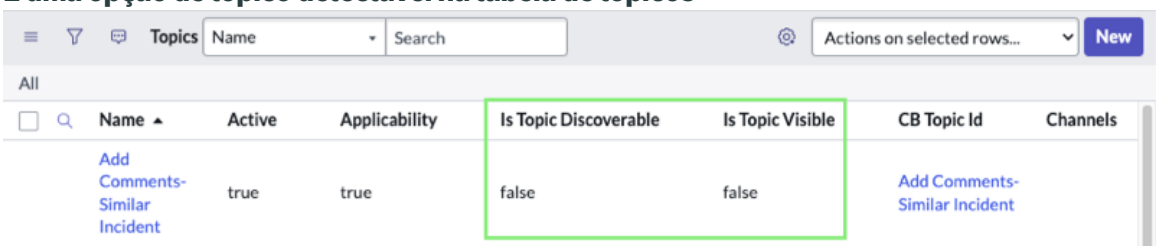
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 selecionadas atualizam automaticamente a propriedade correspondente na tabela Tópicos [sys_cs_topic]. Por exemplo, se você habilitou **Incluído na descoberta de tópico**, a propriedade **É tópico** detectável na tabela Tópicos [sys_cs_topic] será definida como verdadeira.

É uma opção de tópico detectável na tabela de tópicos



Nota: Se os campos não estiverem visíveis, você poderá configurar o layout do formulário para mostrá-los.

Procedimento

1. Criar um tópico Virtual Agent.
2. Selecione a opção **Ativo** na barra de cabeçalho.

   Nota: Selecione esta opção também publica o tópico.

3. Selecione as opções que deseja usar ou aceite as configurações padrão.
   Algumas opções são habilitadas ou desabilitadas por padrão, com base no tipo de tópico.

Configurações padrão por tópico

	Opções	
	Incluído na descoberta de tópico	**Incluído na lista de tópicos**
Tópicos	Habilitado	Habilitado
Tópicos de configuração	Desativado	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.

	Opções	
	Incluído na descoberta de tópico	**Incluído na lista de tópicos**
Tópicos de conversa superficial	Desativado	Habilitado

4. Selecione **Salvar**.
5. **Opcional:** Selecione **Testar** para testar o tópico.

Resultado

Dependendo das opções habilitadas, Virtual Agent pode descobrir o tópico, o tópico está incluído no menu **Todos os tópicos** na janela de bate-papo, ou ambos.

Use entidades derivadas do sistema em um tópico de NLU

Associe entidades derivadas do sistema, como data, hora, duração ou local, a um nó em um tópico.

Antes de Iniciar

Crie o modelo de NLU de *reservas* e as entidades do sistema (`FromLocation` e `ToLocation`) conforme descrito em Criar uma entidade derivada do sistema . Neste procedimento de exemplo, você criará um tópico que pode preencher locais que são usados em um enunciado.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

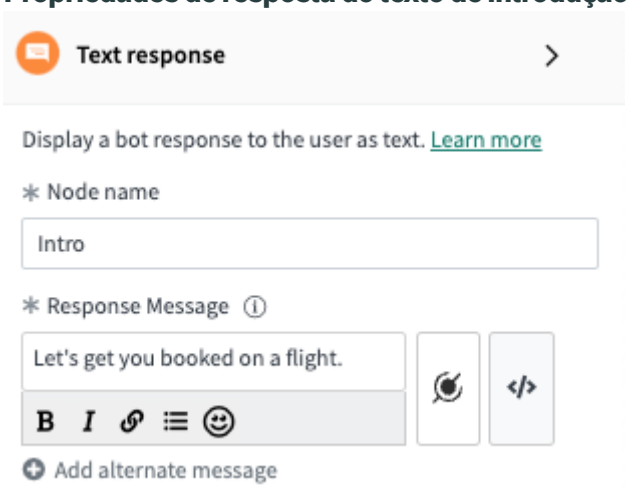
Procedimento

1. Crie um novo tópico chamado `Reservas de reserva`.
   Ao preencher a guia **Propriedades**, certifique-se de escolher o modelo de NLU de *reservas* criado em um exercício anterior.
2. Arraste um componente de resposta do bot de texto para a tela e selecione-o.
   Na folha de propriedades, preencha os campos.

Folha de propriedades da resposta

Campo	Descrição
Nome do nó	Digite `Intro`.
Mensagem de Resposta	Digite `Vamos fazer uma reserva para você em um voo.`

Propriedades de resposta do texto de introdução



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Arraste um componente de entrada de texto do usuário para a tela.
Na folha de propriedades, preencha os campos.

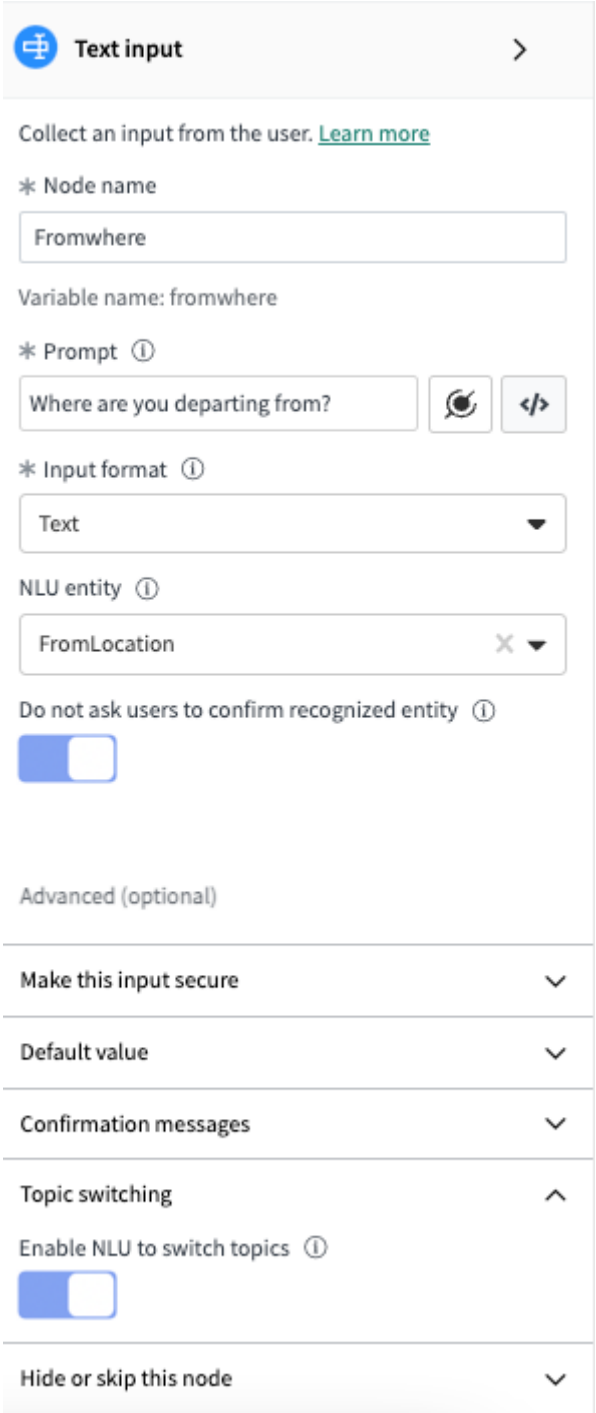
Folha de propriedades de entrada do usuário

Campo	Descrição
Nome do nó	Digite De onde.
Aviso	Digite de onde você está partindo?
Formato de entrada	Selecione **Texto**. Isso não restringe o formato de entrada.
Entidade NLU	Selecione FromLocation. Esta lista mostra apenas entidades existentes, como entidades do sistema ou entidades que você criou para o modelo.
Não solicitar que os usuários confirmem a entidade reconhecida	Selecione esta opção para evitar que Virtual Agent peça ao usuário para confirmar o local.
Avançado (opcional)	
Alternância de tópicos	
Habilitar NLU para alternar tópicos	Deslize este botão de alternância para habilitar a alternância de 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.

Propriedades de resposta de entrada do usuário Fromwhere Text



4. Arraste outro componente de entrada de texto do usuário para a tela.
Na folha de propriedades, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome do nó	Digite Para cá.
Aviso	Digite Para onde você está indo?
Formato de entrada	Selecione **Texto**. Isso não restringe o formato de entrada.

Tradução automática

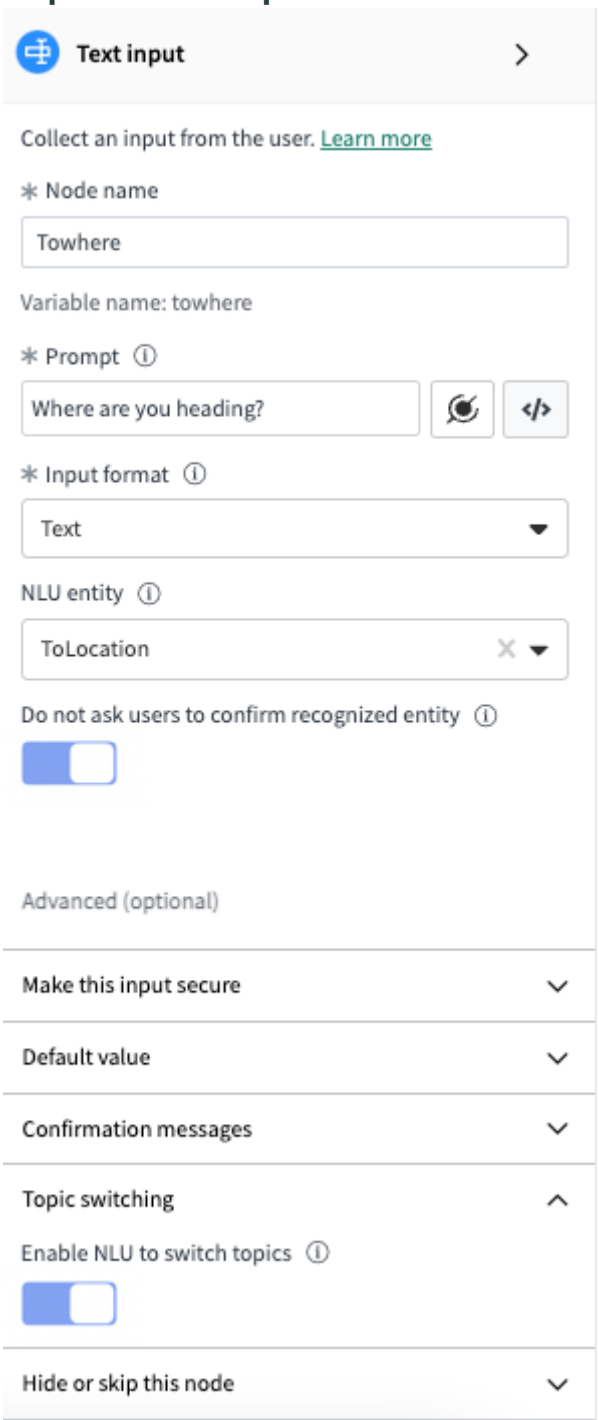
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campo	Descrição
Entidade NLU	Selecione ParaLocal. Esta lista mostra apenas entidades existentes, como entidades do sistema ou entidades que você criou para o modelo.
Não solicitar que os usuários confirmem a entidade reconhecida	Selecione esta opção para evitar que Virtual Agent peça ao usuário para confirmar o local.
Avançado (opcional)	
Alternância de tópicos	
Habilitar NLU para alternar tópicos	Deslize este botão de alternância para habilitar a alternância de 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.

Propriedades de resposta de entrada ToWhere Text



5. Arraste outro componente de resposta do bot de texto para a tela e selecione-o.
Na folha de propriedades, preencha os campos.

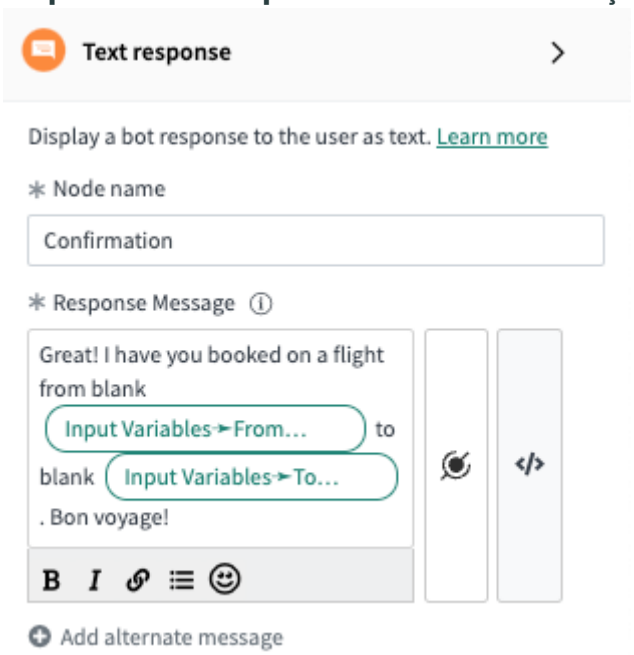
Campo	Descrição
Nome do nó	Digite Confirmação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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 de resposta	Digite Ótimo! Reservei um voo de [Fromwhere] para [Towhere]. Boa viagem! Use a referência com pontos para substituir [De onde] e [Para aqui] pelas variáveis de entrada que você criou nos nós anteriores.

Propriedades de resposta do texto de confirmação



6. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois

Use entidades adicionais derivadas do sistema para o tópico Booking a Reservation. Por exemplo, você pode usar entidades derivadas do sistema para capturar as datas em que o usuário deseja viajar.
Para mais informações sobre entidades do sistema, consulte Entidades do sistema NLU.

Migrando NLU/keyword Virtual Agent Tópicos para tópicos de LLM

O fluxo de trabalho de migração de tópico permite migrar o existente Compreensão da linguagem natural(NLU/tópicos de palavra-chave em novos tópicos de modelo de linguagem grande (LLM).

Nota: Atualizado Designer do Virtual Agent a interface do usuário está disponível quando você instala Now Assist em Virtual Agent e ligue o. Now Assist Habilidade de tópicos. Este conteúdo presume que você ativou esta habilidade e pode ver a exibição de lista. Se esta habilidade não estiver ativada, você verá a IU legada e a página Tópicos. Para obter mais informações, consulte Página de tópicos legados do Virtual Agent Designer .

Now Assist Os recursos trazem a IA generativa para Virtual Agent Usando tópicos de LLM. Com a migração de tópicos, não há necessidade de recriar manualmente todos os seus NLU E tópicos de palavra-chave para serem tópicos de LLM. Você pode selecionar os tópicos que deseja migrar para tópicos de LLM do existentes NLU e tópicos de palavra-chave. Migrando NLU e tópicos de palavra-chave não mudam o original NLU ou tópicos de palavra-chave. Uma cópia do tópico existente é criada durante a migração do tópico, mas o novo tópico é criado **Tipo de modelo** O campo está definido como LLM e inclui nós e descrições compatíveis com LLM.

Tradução automática

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

Todos os tipos de tópicos podem ser migrados do NLU Tipo de modelo de palavra-chave para o tipo de modelo LLM durante a migração de tópico, incluindo os seguintes tipos de ativo:

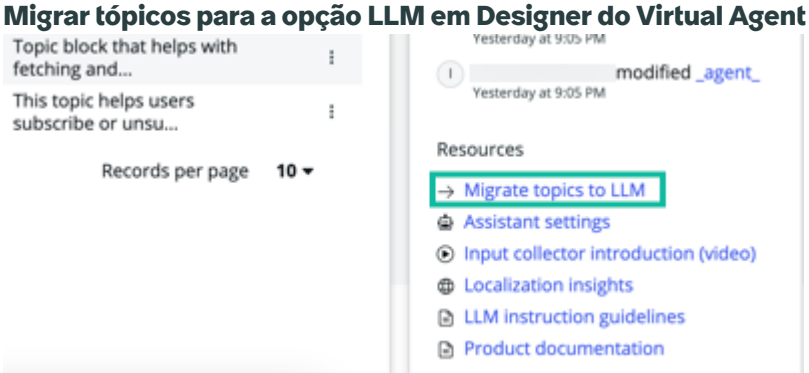
- Tópico
- Bloco de tópicos
- Tópico de configuração
- Conversa superficial
- Controle de entrada personalizada
- Controle de resposta personalizada

Se nenhum problema de migração ocorrer, os tipos de ativo anteriores poderão ser publicados opcionalmente, exceto o bloco de tópicos. Blocos de tópicos dinâmicos possam ser publicados opcionalmente, o tipo de bloco de tópico é publicado automaticamente depois que é migrado.

Funções e acessibilidade

Usuários com a função virtual_agent_admin ou sn_vad_genai.topic_migration_admin podem trabalhar com a migração de tópicos. A migração de tópicos pode ser acessada por meio de Designer do Virtual Agent em **Migrar tópicos para o LLM** opção.

Migrar tópicos para a opção LLM em Designer do Virtual Agent



Propriedades do sistema

Use a propriedade do sistema **sn_vad_genai.utterances.count.for.topic.description** Para definir o número máximo de enunciados de NLU que podem ser fornecidos ao LLM para gerar a descrição do tópico de um tópico de NLU migrado para um tópico de LLM.

Descrições do tópico

Ao migrar NLU Tópicos Para tópicos do LLM, você pode escolher se deseja que a IA generativa crie suas descrições de tópico do LLM. Na etapa Configurações do fluxo de trabalho de migração de tópico, você pode optar por fazê-lo **Manter descrições de tópico atuais?** . . **Manter descrições de tópico atuais?** a opção está desativada por padrão. Quando esta configuração está desativada, a IA generativa extrai uma delas NLU Enunciados de intenção ou palavras-chave de tópicos para criar descrições de tópico do LLM durante o processo de migração. Se o tópico estiver associado a uma intenção, no máximo 10 enunciados serão extraídos para os tópicos do LLM **Descrição detalhada** campo em um Instruções adicionais valor. Quando esta configuração está ativada, a IA generativa não cria descrições de tópico do LLM e as existentes NLU E as descrições de tópicos de palavra-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 migram para seus novos tópicos de LLM. Migrar descrições de tópico existentes pode resultar em problemas se o tópico existente não tiver uma descrição.

. **Descrição detalhada** O campo é obrigatório para tópicos de LLM, mas não para NLU tópicos /keyword. Se um novo tópico do LLM for migrado com uma descrição vazia, você deverá adicionar uma descrição antes que esse tópico seja publicado. Independentemente de como as descrições do tópico migrarem, você pode editar as descrições do tópico durante a etapa Revisar descrições do fluxo de trabalho de migração do tópico. Você também pode testar as descrições do tópico em relação ao original NLU enunciados do tópico, se aplicável, para melhorar a relevância e a força da descrição do tópico.

Nota: NLU Os enunciados em si não serão eficazes se você usá-los como descrições de tópicos para tópicos de LLM. Evite usar enunciados de NLU para descrições de tópico do LLM. As descrições do tópico do LLM exigem informações detalhadas mais específicas.

Para obter mais informações sobre como editar descrições de tópicos, consulte Migrar NLU Tópicos para tópicos de LLM. Para obter exemplos de descrições de tópicos fortes, consulte Descrição do LLM e diretrizes de instrução para Virtual Agent tópicos.

Descrições do nó

Embora NLU os nomes de nó dos tópicos são migrados exatamente como estão durante a migração, as descrições do nó podem variar. NLU os nós de entrada usam **Aviso** campo. Os nós de entrada do LLM usam **Descrição detalhada** campo. Durante a migração de tópico, o valor em **Aviso** o campo migra para **Descrição detalhada** valor do campo. A migração do valor pode variar dependendo se esse valor incluiu somente texto, scripts ou cápsulas de dados. Consulte a tabela a seguir para exibir como os valores migram de forma diferente e comparar exemplos.

Como o valor do campo Prompt migra para o valor do campo Descrição detalhada

NLU **Valor do campo do prompt**	**Valor do campo de descrição detalhada do LLM**
Contém texto	Migra o texto como está. Por exemplo, se o NLU **Aviso** o valor do campo é `Insira o número do incidente` , Em seguida, o LLM **Descrição detalhada** o valor do campo também é `Insira o número do incidente` .
Contém script ou cápsula de dados	Migra usando o seguinte modelo: `Nome do nó de coleta` . Por exemplo, se você tiver um NLU nó nomeado `Obter número do incidente` e o. **Aviso** O valor do campo contém um script ou cápsula de dados e, em seguida, o nó do LLM migrado **Descrição detalhada** o valor do campo é `Obter número do incidente` .

Se os tópicos que você planeja migrar incluírem scripts ou cápsulas de dados em seus existentes **Aviso** Revisar e atualizar o LLM **Descrição detalhada** campo após a migração para cada tópico afetado. Uma mensagem de aviso de `Adicione uma descrição detalhada relevante` Aparece para tópicos de LLM no Designer do Virtual Agent tela para cada nó migrado com o modelo de `Nome do nó de coleta` . Atualizar a descrição para algo mais preciso 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.

descritivo melhora a experiência dos usuários de interagir com o. Virtual Agent. Para obter um exemplo de uma descrição de nó forte, consulte Descrição do LLM e diretrizes de instrução para Virtual Agent tópicos.

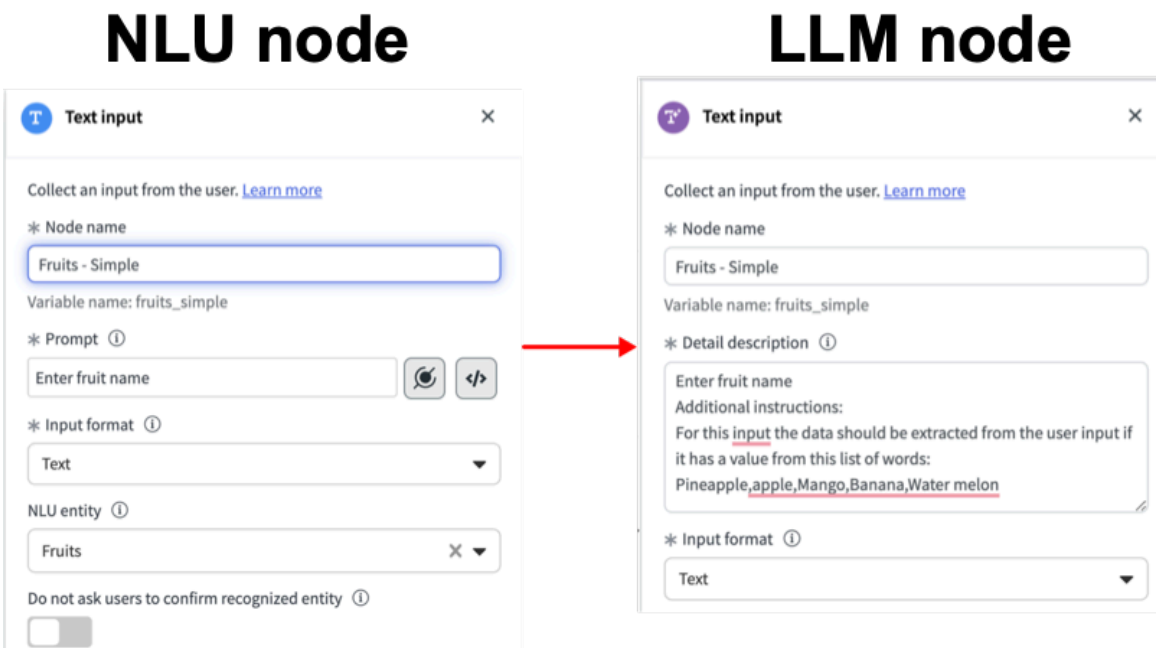
As entidades a seguir podem ser migradas de NLU Nós para nós do LLM:

- simples
- mapeado
- padrão
- derivado do sistema

Se for um NLU O nó é mapeado para uma entidade, as entidades desses enunciados são adicionadas aos nós do LLM **Descrição detalhada** campo em um Instruções adicionais: valor do cabeçalho make-shift. . Instruções adicionais: o conteúdo difere um pouco dependendo do tipo de entidade migrada. O layout do **Descrição detalhada** o valor do campo é semelhante a algo como o seguinte:

- [Valor do campo de aviso de NLU anterior] se o valor for somente texto e não um script ou cápsula de dados.
- [Instruções adicionais: Para esta entrada, os dados devem ser extraídos da entrada do usuário se tiver um valor desta lista de palavras: [Lista de palavras de entidade simples].

Exemplo de um nó NLU com entidades associadas migrando para um nó LLM



Se você tinha fontes de vocabulário estabelecidas em seu NLU Os nós de texto do tópico, a lista e as fontes de vocabulário da tabela migram para nós do LLM. Nós de texto com origens de vocabulário de lista são migrados para nós de opção estáticos. As seleções de origem do vocab aparecem nos nós de escolha estática do LLM **Descrição detalhada** campo em um Instruções adicionais: valor do cabeçalho make-shift. Nós de texto com origens de vocabulário de tabela são migrados para nós de escolha dinâmica. A tabela de origem do vocabulário é migrada para os nós de escolha dinâmica do LLM **Tabela** campo. As seleções de origem de vocabulário são migradas para um script e aparecem nos nós de escolha dinâmica do LLM **Descrição detalhada** campo em um Instruções adicionais: valor do cabeçalho make-shift.

Tradução automática

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

Problemas de migração

Você pode acessar os dados do problema de migração pesquisando topic_migration_execution_item.list No Painel de navegação ou baixando a versão do arquivo .CSV da tabela. Depois de migrar tópicos, o arquivo .CSV para download ficará acessível por meio de **Revise o log de migração** Na etapa Migrar tópicos da migração de tópico. Para obter mais informações sobre problemas de migração, consulte NLU Para log de migração do LLM.

Migrar NLU Tópicos para tópicos de LLM

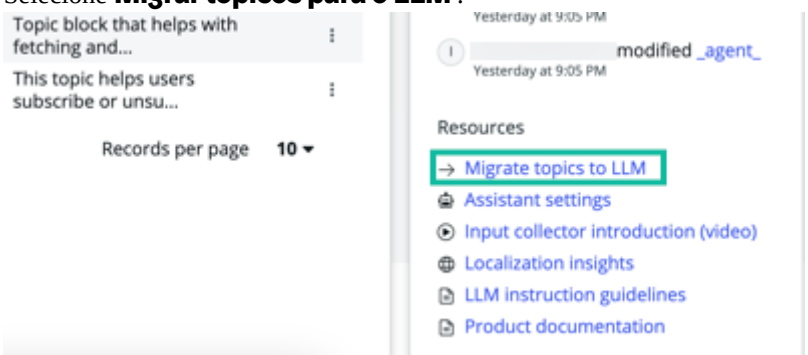
Migre um ou mais de sua Compreensão de linguagem natural existente (NLU Ou tópicos de palavra-chave em novos tópicos de modelo de linguagem grande (LLM), mantendo o original NLU tópicos /keyword. Após a conclusão da migração, escolha se deseja publicar seus novos tópicos de LLM.

Antes de Iniciar

Função necessária: Virtual_agent_admin ou sn_vad_genai.topic_migration_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Selecione **Migrar tópicos para o LLM** .



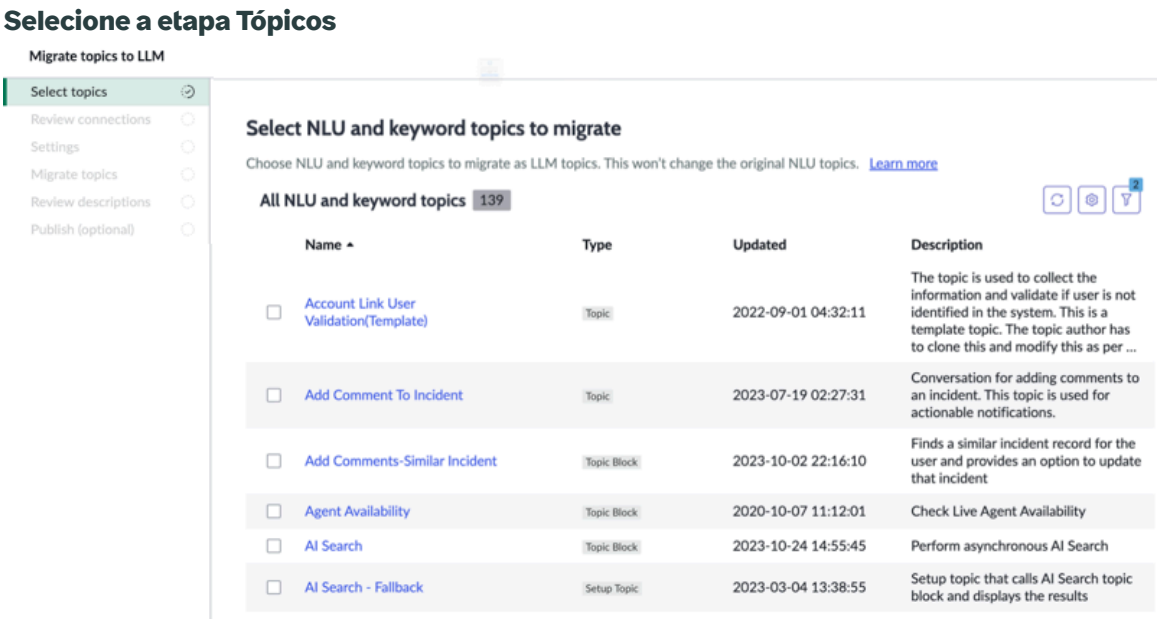
> **Nota:** Atualizado Designer do Virtual Agent a interface do usuário está disponível quando você instala Now Assist em Virtual Agent e ligue o. Now Assist Habilidade de tópicos. Este conteúdo presume que você ativou esta habilidade e pode ver a exibição de lista. Se esta habilidade não estiver ativada, você verá a IU legada e a página Tópicos. Para obter mais informações, consulte Página de tópicos legados do Virtual Agent Designer .

O fluxo de trabalho de migração de tópico é aberto em uma nova guia do navegador.

3. Revise e determine qual NLU E tópicos de palavra-chave que você deseja migrar para tópicos de LLM na etapa Selecionar tópicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: Selecione o link na coluna Nome para revisar o tópico no Designer do Virtual Agent tela em uma nova guia do navegador. Migre menos de 50 tópicos de uma só vez para ter tempo suficiente para revisar os tópicos.

4. Selecione qual NLU e tópicos de palavra-chave que você deseja migrar e selecione **Próximo** Na etapa Selecionar tópicos.

Importante: Se você sair do fluxo de trabalho de migração de tópico, não poderá retornar para onde parou e deverá reiniciar o processo.

5. Revise os blocos de tópicos afetados, Virtual Agent notificações, e. Gatilhos proativos e selecione **Próximo** Na etapa Revisar conexões.

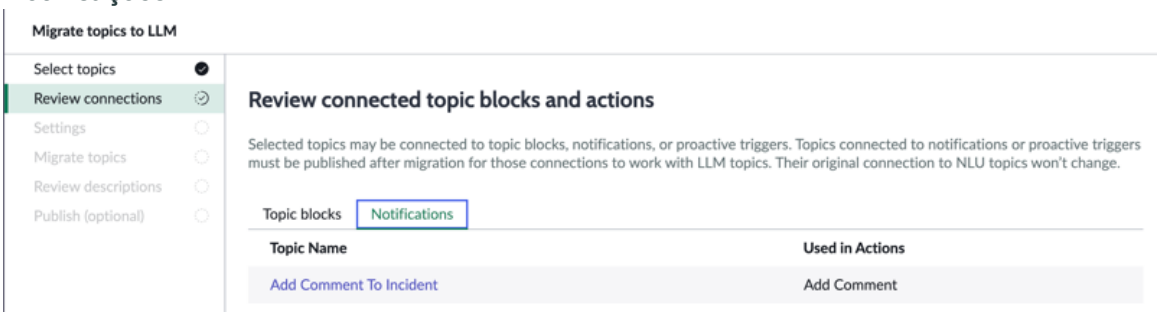
Na guia Blocos de tópicos, somente blocos de tópicos e blocos de tópicos conectados aos tópicos selecionados são exibidos nesta lista. Blocos de tópicos dinâmicos devem ser selecionados manualmente para migração. Você pode selecionar o link na coluna Bloco de tópicos para exibir o bloco de tópicos no Designer do Virtual Agent tela em uma nova guia do navegador. Blocos de tópicos dinâmicos possam ser publicados opcionalmente, os blocos de tópicos são publicados automaticamente após a migração. . Virtual Agent Notificações e. Gatilhos proativos as guias só serão exibidas se os tópicos selecionados para migração tiverem notificações ou Gatilhos proativos associado ao original NLU tópico. Você pode selecionar o link na coluna Nome do tópico em suas respectivas guias para exibir NLU tópico em Designer do Virtual Agent tela em uma nova guia do navegador. Compatível com LLM Virtual Agent notificações e. Gatilhos proativos São criados e conectados aos novos tópicos do LLM somente depois que esses tópicos são publicados por meio da última etapa Publicar no fluxo de trabalho de migração de tópico.

Nota: . Gatilhos proativos só será aplicável se você tiver instalado o. Gatilhos proativos[sn_pt] app versão 3.0.1 ou posterior e ativaram este recurso. Se você preferir migrar manualmente suas ações para Virtual Agent notificações e. Gatilhos proativos Em vez de migrar automaticamente após a etapa Publicar, defina `com.glide.cs.notification.create_llm_actions_after_topic_migration`e. `com.glide.cs.proactive_trigger.create_llm_actions_after_topic_migration`propriedades do sistema para `false` em **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as 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.

Exemplo da etapa Revisar conexões com as guias Blocos de tópicos e Notificações



Nota: Se nenhum tópico for bloqueado, notificações ou Gatilhos proativos foram selecionados ou conectados aos tópicos selecionados, suas respectivas guias não aparecem.

6. Escolha quais configurações aplicar a todos os tópicos que estão migrando para o LLM e selecione **Próximo** Na etapa Configurações.

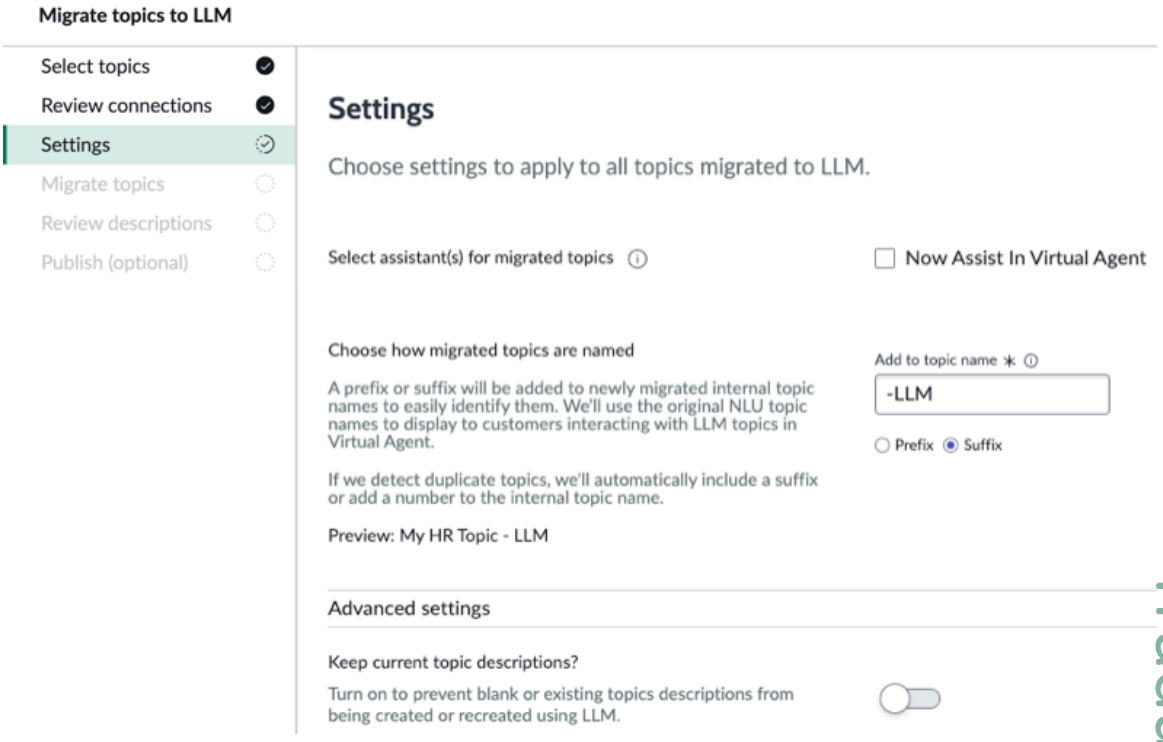
Descrição do campo Configurações

Campo	Descrição
Selecionar assistente(s) para tópicos migrados	Os tópicos do LLM migrados estão associados a esses assistentes. Associar tópicos a um assistente torna esses tópicos detectáveis com esse assistente. Para obter resultados da descoberta de tópicos, associe tópicos do LLM a um assistente. Ao selecionar um assistente, você pode exibir se esse assistente é um assistente primário ou secundário. Ao testar um assistente primário, os tópicos de assistentes secundários são incluídos na descoberta de tópicos. Ao testar um assistente secundário, os tópicos dos assistentes primários não são incluídos na descoberta de tópicos.
Escolha como os tópicos migrados serão nomeados	Os tópicos recém-migrados incluem o valor inserido em **Adicionar ao nome do tópico interno** campo como prefixo ou sufixo (padrão). Esta opção afeta somente os tópicos migrados **Nome interno** e não os tópicos' **Nome de exibição** valor. Original NLU o nome do tópico é usado como **Nome de exibição** Para clientes que interagem com tópicos de LLM em Virtual Agent.
Manter as descrições de tópico atuais?	As descrições do tópico atual são usadas como descrições de tópico do LLM em vez de usar a IA generativa para criar descrições de tópico para tópicos do LLM migrados. Este campo está desativado por padrão. Se este campo estiver ativado e não houver descrição de tópico no tópico de NLU original, uma descrição de tópico deverá ser adicionada manualmente ao novo tópico de LLM antes da publicação.

Tradução automática

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

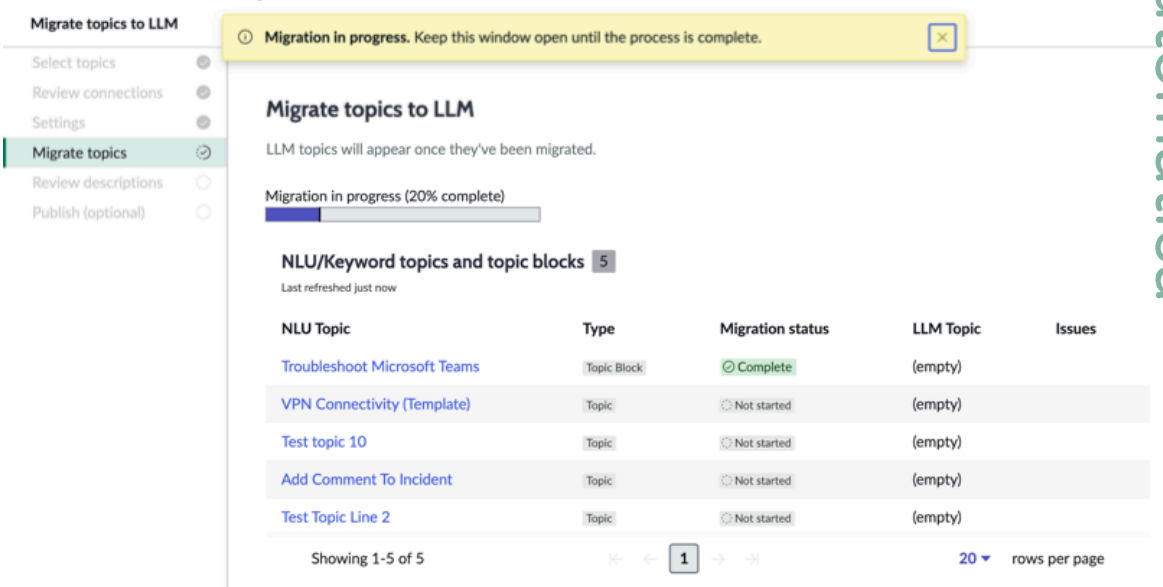
Etapa Configurações



7. Revise os tópicos para migração na etapa Migrar tópicos e selecione **Próximo** para iniciar a migração.

Nota: Deixe a janela do navegador aberta até que o processo de migração seja concluído.

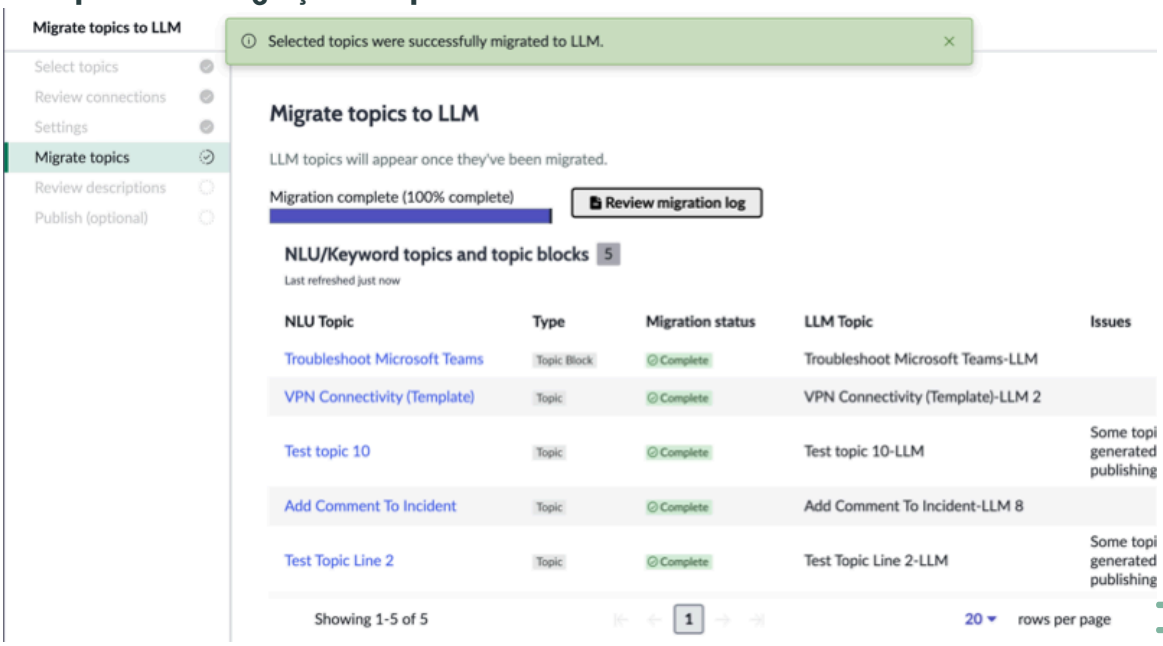
Exemplo de uma migração de tópico em andamento



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.

Exemplo de uma migração de tópico concluída



A barra de progressão de conclusão da migração é exibida e exibe uma porcentagem dinâmica de conclusão. Durante a migração, a coluna Status da migração é atualizada dinamicamente com os valores que mudam de Não iniciado para qualquer um deles Falha ou Concluído . Após a conclusão da migração, todos os blocos de tópico selecionados ou aqueles associados aos tópicos selecionados serão publicados automaticamente. Você pode optar por selecionar **Revise o log de migração** ou **Próximo** . Selecionando **Revise o log de migração** Baixa um arquivo .CSV dos dados da tabela Itens de execução de migração de tópico [topic_migration_execution_item.list]. Para obter mais informações sobre esses dados da tabela, consulte NLU Para log de migração do LLM. Selecionando **Próximo** Continua o fluxo de trabalho para a etapa Revisar descrições.

8. Continue para a etapa Revisar descrições selecionando **Próximo** .
   Os novos tópicos do LLM que você migrou são exibidos, junto com as descrições dos tópicos migrados e todos os enunciados de NLU disponíveis que foram associados ao original dos tópicos migrados NLU tópicos.
9. Escolha um dos cenários a seguir.

Nota: O nome de exibição, não o nome interno, dos novos tópicos do LLM é exibido. O nome de exibição dos novos tópicos do LLM corresponde ao existente NLU nome de exibição do tópico. Se você selecionar o link do tópico do LLM, será redirecionado para esse tópico em Designer do Virtual Agent por meio de uma nova guia ou janela do navegador. Para obter informações adicionais sobre descrições de tópicos de LLM fortes, consulte Descrição do LLM e diretrizes de instrução para Virtual Agent tópicos.

Opção	Descrição
Edite a descrição do tópico	**a.** Revise a descrição do tópico do novo tópico do LLM. Todas as descrições de tópico, migradas do existente NLU A descrição do tópico ou criada pela IA generativa estão disponíveis para revisão. Os tópicos que não têm descrições de tópico devem ser atualizados antes da publicação.

Tradução automática

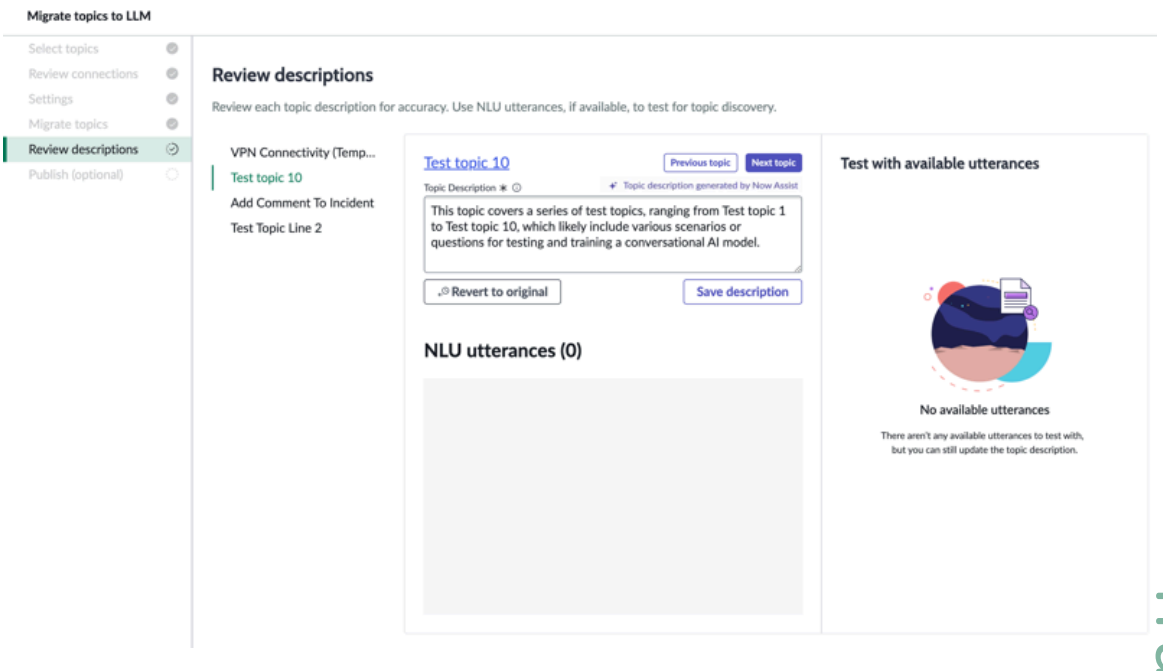
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Opção	Descrição
	b. Edite a descrição do tópico, conforme necessário. **c.** Selecione **Salvar descrição** . **d.** Repita este processo até que todas as descrições do tópico sejam revisadas e editadas.
Edite a descrição do tópico e os enunciados de teste	Este cenário só será aplicável se houver NLU enunciados conectados ao original NLU tópicos. **a.** Revise a descrição do tópico do novo tópico do LLM. Todas as descrições de tópico, migradas do existente NLU A descrição do tópico ou criada pela IA generativa estão disponíveis para revisão. Os tópicos que não têm descrições de tópico devem ser atualizados antes da publicação. **b.** Edite a descrição do tópico, conforme necessário. **c.** Selecione **Salve e teste com enunciados** . Original NLU Os enunciados do tópico são comparados com a nova descrição do tópico do LLM. Uma porcentagem geral de correspondências aparece junto com um resultado individual por cada enunciado. Esses status são Correspondência ou Nenhuma correspondência . Use esses status para ajustar a descrição do tópico para que você corresponda mais ao anterior NLU enunciados e teste novamente. A descrição do tópico do LLM não precisa usar o exato NLU texto do enunciado para ocorrer uma correspondência. O contexto do NLU o enunciado é referenciado para determinar o status correspondente. **d.** Repita este processo até que todas as descrições do tópico sejam revisadas e editadas.

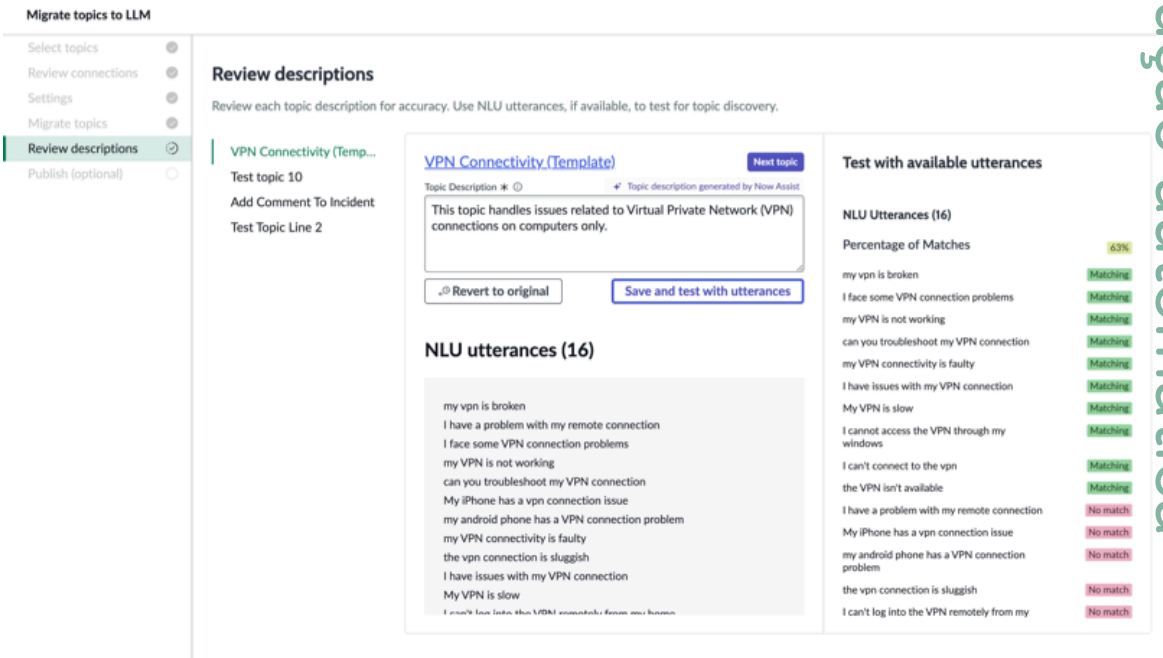
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 revisão de uma descrição de tópico sem NLU enunciados



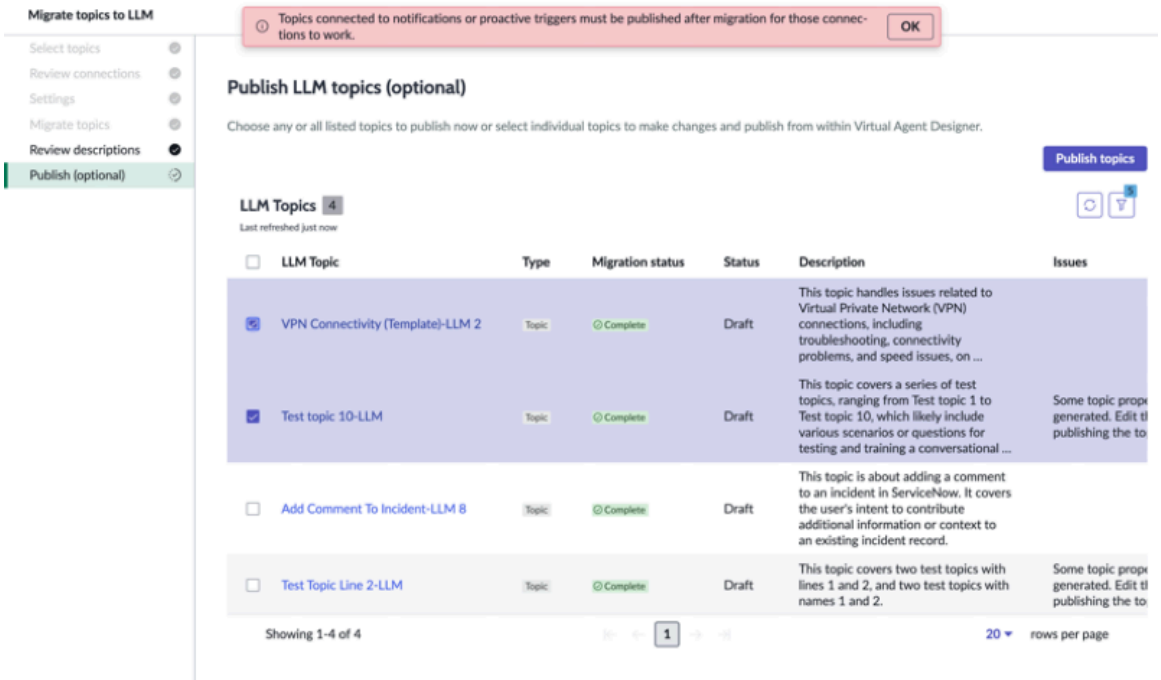
Exemplo de revisão de uma descrição de tópico com NLU enunciados



10. **Opcional:** Continue para a etapa Publicar selecionando **Próximo** .
11. **Opcional:** Marque cada caixa de seleção de tópico do LLM que você deseja publicar e selecione **Publicar tópicos** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: Se você selecionar o link do tópico do LLM, você será redirecionado para esse tópico em Designer do Virtual Agent por meio de uma nova guia ou janela do navegador. Todas as edições que você fizer em Designer do Virtual Agent São refletidos na etapa Publicar da migração do tópico. Você deve publicar tópicos do LLM por meio desta etapa para todas as notificações conectadas ou Gatilhos proativos para trabalhar.

Você recebe um Os tópicos selecionados foram publicados com sucesso mensagem de saída. Os tópicos que você migrou, mas não selecionou para publicar, continuam a aparecer nesta etapa até que você saia do fluxo de trabalho de migração de tópicos.

12. **Opcional:** Saia do fluxo de trabalho de migração de tópico selecionando **Fechar** .
Você será redirecionado para Designer do Virtual Agent Etapa Tópicos.

O que Fazer Depois

Depois de sair do fluxo de trabalho de migração de tópicos, os tópicos que você migrou, mas não publicou, podem ser gerenciados e publicados no Designer do Virtual Agent tela. Se você optar por migrar outros tópicos no futuro, o fluxo de trabalho de migração de tópicos será reiniciado desde o início.

NLU Para log de migração do LLM

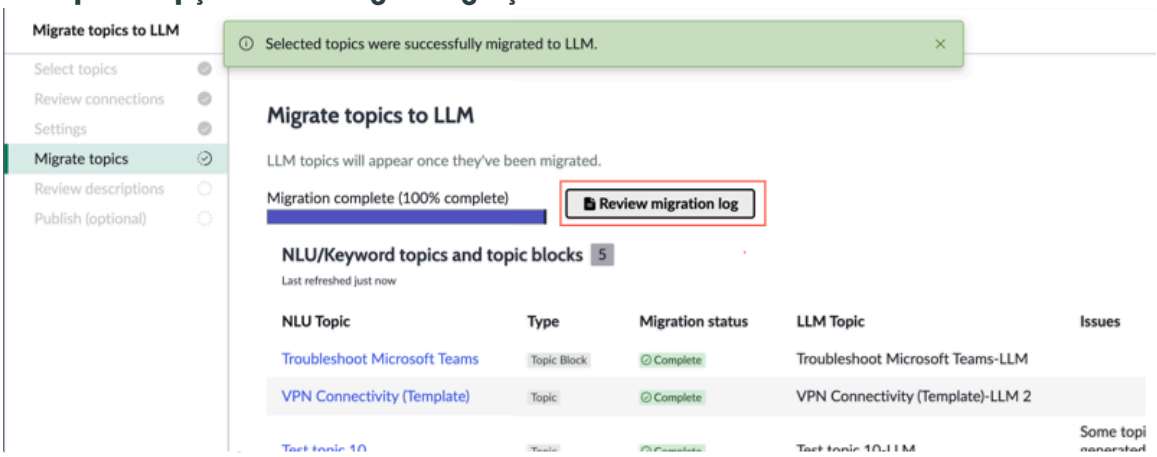
A tabela Itens de execução de migração de tópico [topic_migration_execution_item.list] inclui dados ao migrar Compreensão da linguagem natural(NLU Tópicos para tópicos de modelo de linguagem grande (LLM), como status da migração, problemas de migração e informações de tópico migrado ou publicado.

Você pode acessar esses dados de migração de tópico pesquisando topic_migration_execution_item.list No Painel de navegação ou baixando a versão do arquivo .CSV da tabela. Depois de migrar tópicos, o arquivo .CSV para download ficará acessível por meio de **Revise o log de migração** Na etapa Migrar tópicos do fluxo de trabalho de migração de tópicos.

Tradução automática

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



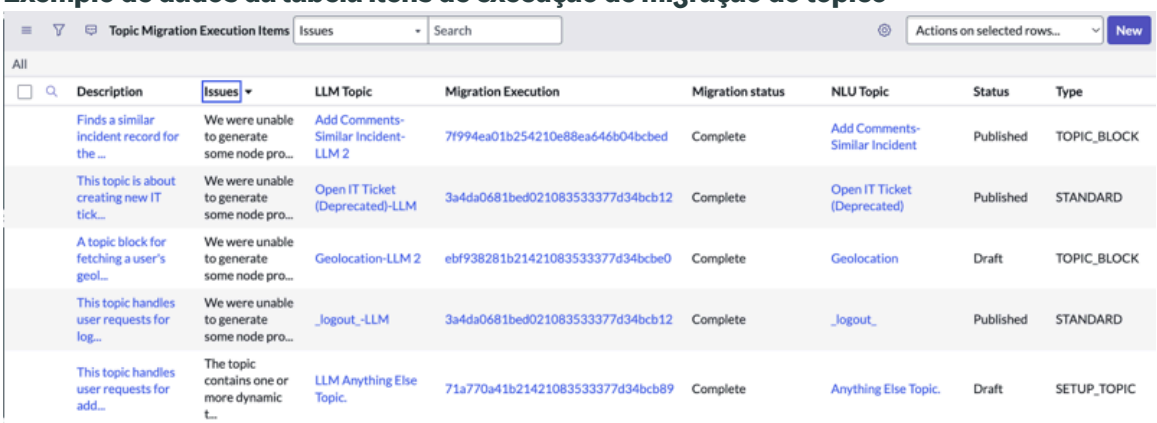
A tabela Itens de execução de migração de tópico [topic_migration_execution_item.list] inclui as seguintes colunas por padrão:

- Descrição
- Problemas
- Tópico de LLM
- Execução de migração

Nota: . **Execução da migração** A coluna inclui o ID exclusivo gerado para cada lote de migração. Por exemplo, quando 10 tópicos são migrados ao mesmo tempo, a tabela contém 10 linhas de tópico com cada linha contendo o mesmo valor de execução de migração.

- Status das migrações
- NLU Tópico
- Status
- Tipo

Exemplo de dados da tabela Itens de execução de migração do tópico



Problemas genéricos podem ocorrer durante o processo de migração de tópico. A tabela a seguir inclui problemas específicos e comuns que você pode encontrar na coluna Problemas e se o problema bloqueia a publicação do 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.

Problemas detalhes da coluna

Valor da coluna Problemas	Tipos de problemas	O tópico pode ser publicado?
Algumas propriedades de tópico não puderam ser geradas. Para publicar, revise e edite manualmente os seguintes nós: [Lista de nomes de nós]	Problemas no nível de nó: Esses problemas são mensagens de erro de validação que podem incluir campos ausentes, como nome, descrição e assim por diante.	Nº O problema deve ser corrigido antes que o tópico possa ser publicado.
Algumas propriedades de tópico não puderam ser geradas porque o tópico usou um script. Para publicar, revise e edite manualmente os seguintes nós: [Lista de nomes de nós]	Problemas no nível de script: Esses problemas ocorrem sempre que um NLU o nó de entrada tem um script ou cápsula de dados no **Aviso** campo.	Sim. Tópicos com este problema podem ser publicados porque Coletar [nome do nó] preenche em **Descrição detalhada** , mas o valor de **Descrição detalhada** o valor do campo deve ser revisado e melhorado.
Algumas propriedades de tópico não puderam ser geradas. Edite-os antes de publicar o tópico.	Problemas no nível do tópico: Esses problemas são erros de validação no nível do tópico, como uma descrição ausente, palavras-chave ou qualquer outro campo obrigatório.	Nº O problema deve ser corrigido antes que o tópico possa ser publicado.
Não foi possível gerar a descrição do tópico. Edite o campo de descrição na página Publicar ou na página Propriedades do tópico no Designer do Virtual Agent antes de publicar.	Problemas de descrição gerados pelo LLM: Esses problemas ocorrem sempre que o LLM não consegue gerar uma descrição de tópico válida.	Sim. Tópicos com este problema podem ser publicados porque [Nome do tópico] preenche **Descrição do tópico** , mas **Descrição do tópico** o valor do campo deve ser revisado e melhorado.
Não foi possível gerar a descrição do tópico porque a intenção mapeada não foi encontrada. Edite o campo de descrição na página Publicar ou na página Propriedades do tópico no Designer do Virtual Agent antes de publicar.	Problemas de descrição gerados pelo LLM relacionados a. NLU Complicações da intenção: Esses problemas ocorrem sempre que um NLU o modelo e a intenção são mapeados para um tópico, mas estão ausentes na tabela sys_nlu_model ou sys_nlu_intent ou se esses valores estiverem mapeados incorretamente para o tópico.	Sim. Tópicos com este problema podem ser publicados porque [Nome do tópico] preenche **Descrição do tópico** , mas **Descrição do tópico** o valor do campo deve ser revisado e melhorado.
Não foi possível gerar a descrição do tópico porque a intenção e as palavras-chave estão ausentes. Edite o campo de descrição na	Problemas de descrição gerados pelo LLM relacionados a. NLU Complicações da intenção: Esses problemas ocorrem sempre que um NLU a intenção e as	Sim. Tópicos com este problema podem ser publicados porque [Nome do tópico] preenche **Descrição 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.

Problemas detalhes da coluna

Valor da coluna Problemas	Tipos de problemas	O tópico pode ser publicado?
página Publicar ou na página Propriedades do tópico no Designer do Virtual Agent antes de publicar.	palavras-chave do modelo não são mapeadas para o tópico.	**tópico** , mas **Descrição do tópico** o valor do campo deve ser revisado e melhorado.
A ferramenta de migração não conseguiu converter um ou mais nós de bloco de tópicos dinâmicos deste tópico. Os blocos de tópicos usados dentro dos blocos de tópicos dinâmicos devem ser migrados manualmente. Os seguintes nós usam estes blocos de tópicos dinâmicos: [Lista de nomes de nós]	Problemas de bloco de tópicos dinâmicos: Esses problemas ocorrem sempre que há um nó que tem um bloco de tópicos dinâmico que não foi migrado.	Sim. Tópicos com esse problema podem ser publicados porque os nomes dos blocos de tópicos usam um script para blocos de tópicos dinâmicos e continuam a operar conforme o esperado, usando NLU bloco de tópicos. Se você encontrar esse problema, selecione esses blocos de tópicos para migração na etapa Selecionar tópicos e atualize os nomes dos blocos de tópicos no script.
A ferramenta de migração não conseguiu converter um ou mais scripts de tópico de comutador deste tópico. Os tópicos usados dentro do script de tópico do comutador precisam ser migrados manualmente. Os seguintes nós usam estes scripts de tópico de comutador: [Lista de nomes de nós]	Alternar problemas de script de tópico: Esses problemas ocorrem sempre que um nó tem uma função de tópico de alternância que não foi migrada.	Sim. Tópicos com este problema podem ser publicados porque o script de tópico continua a usar o. NLU tópico até a migração. Se você encontrar esse problema, selecione estes tópicos para migração na etapa Selecionar tópicos.
Este tópico não pôde ser migrado. Contato *ServiceNow*suporte para assistência.	Problemas de falha do processo: Esses problemas ocorrem sempre que há um erro durante um processo de migração específico.	Nº O problema deve ser corrigido por um ServiceNow funcionário antes que o tópico possa ser publicado.
Este tópico não pôde ser migrado devido à transformação de *NLU*Nós para nós LLM falharam. Contato *ServiceNow*suporte para assistência.	Problemas de falha do processo: Esses problemas ocorrem sempre que há um erro durante a transformação de NLU Nós para nós do LLM.	Nº O problema deve ser corrigido por um ServiceNow funcionário antes que o tópico possa ser publicado.
Este tópico não pôde ser migrado porque a carga de publicação falhou ao gerar.	Problemas de falha do processo: Esses problemas ocorrem sempre	Nº O problema deve ser corrigido por um 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.

Problemas detalhes da coluna

Valor da coluna Problemas	Tipos de problemas	O tópico pode ser publicado?
Contato *ServiceNow*suporte para assistência.	que há um erro durante um processo de migração específico.	funcionário antes que o tópico possa ser publicado.
Este tópico não pode ser publicado até que uma descrição do tópico seja adicionada.	Problemas de falha do processo: Esses problemas ocorrem sempre que há um erro durante um processo de migração específico.	Nº O problema deve ser corrigido antes que o tópico possa ser publicado. Edite o campo de descrição na etapa Publicar ou na página Propriedades do tópico em Designer do Virtual Agent antes de publicar.

Duplicar um tópico do Virtual Agent

Crie um novo tópico ou bloco de tópicos copiando um tópico Virtual Agent existente ou bloco de tópicos e o personalizando.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Considere duplicar tópicos nos seguintes cenários:

- Quando você quiser usar um tópico existente, como um tópico pré-criado ou bloco de tópicos, como base para um novo tópico ou bloco de tópicos.
- Quando você deseja modificar um tópico ativo enquanto preserva o tópico original para fins de referência ou como backup.
- Quando você quer converter um tópico Compreensão da linguagem natural (NLU) em um tópico de modelo de linguagem grande (LLM).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**e na página inicial, selecione o item a ser copiado.
2. Na barra de cabeçalho do tópico, selecione o ícone Mais ações em tópicos e selecione **Duplicado** .
   a. Na janela Duplicar, insira o novo nome do item.
   b. Selecione **Salvar**.
3. Atualize as propriedades na guia **Propriedades** e, na guia **Fluxo**, mude o design do fluxo de conversa conforme necessário.

> **Nota:** Lembre-se do objetivo ou da finalidade do novo tópico ao definir as propriedades e atualizar o fluxo. Por exemplo, se você estiver usando tópicos baseados em palavras-chave, talvez precise alterar determinadas palavras-chave com base na finalidade do novo tópico. Para tópicos de LLM, pode ser necessário selecionar um ou mais assistentes de LLM. Para tópicos habilitados para Compreensão da linguagem natural (NLU), pode ser necessário mudar o modelo de NLU e a intenção associados ao 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.

Tópico e duplicação de bloco de tópicos

Se você estiver duplicando	Ver esta seção
Tópicos	Consulte Criar um tópico Virtual Agent para obter uma descrição das propriedades do tópico que você pode mudar e como adicionar ou mudar os nós no fluxo.
Blocos de tópicos	Consulte Criar um bloco de tópico reutilizável para obter uma descrição das propriedades do bloco de tópico que você definiu e os parâmetros de entrada e saída que você definiu para o bloco.

4. Conforme você atualiza seu design, use a opção **Testar** para executar seu design em uma janela de teste de bate-papo e ajuste o fluxo de design de acordo.

   Para mais detalhes sobre recursos de teste de tópicos LLM, consulte Testar tópicos de LLM.

   Para mais detalhes dos recursos de teste sobre tópicos NLU, consulte Como testar tópicos de NLU/Palavra-chave.

O que Fazer Depois

Se você concluiu o tópico ou bloco de tópicos, publique-o para implantá-lo nos seus clientes do Virtual Agent.

Testar tópicos de LLM

Visualize, teste e depure tópicos que usam modelos de linguagem grandes (LLMs) na janela de bate-papo do Designer do Virtual Agent.

Você pode testar as funções do seu tópico executando sua conversa em uma janela de teste de bate-papo enquanto trabalha. O cliente de bate-papo da Web (Portal de serviços) é a janela de teste padrão.

Os tópicos do modelo de linguagem grande (LLM) são mais rápidos e fáceis de testar se comparados com os tópicos Compreensão da linguagem natural (NLU). Por exemplo, você não precisa testar outras vezes o tópico depois de atualizar enunciados e modelos de retreinamento como nos tópicos NLU.

Se você estiver usando as Integrações com Virtual Agent com aplicações de envio de mensagens de terceiros, os elementos em sua conversa poderão ser exibidos de forma diferente em aplicações de envio de mensagens de terceiros. Teste suas conversas em qualquer aplicação de terceiros onde você deseja implantar Virtual Agent.

Nota: . Now Assist painel, Microsoft Teams ou Slack A aplicação está configurada para o seu ambiente, as opções de visualização desses canais são exibidas na lista do botão Testar. Clique em **Visualizar no painel do Now Assist** ou em **Exibição no Microsoft Teams** na lista para testar seu tópico nesses ambientes.

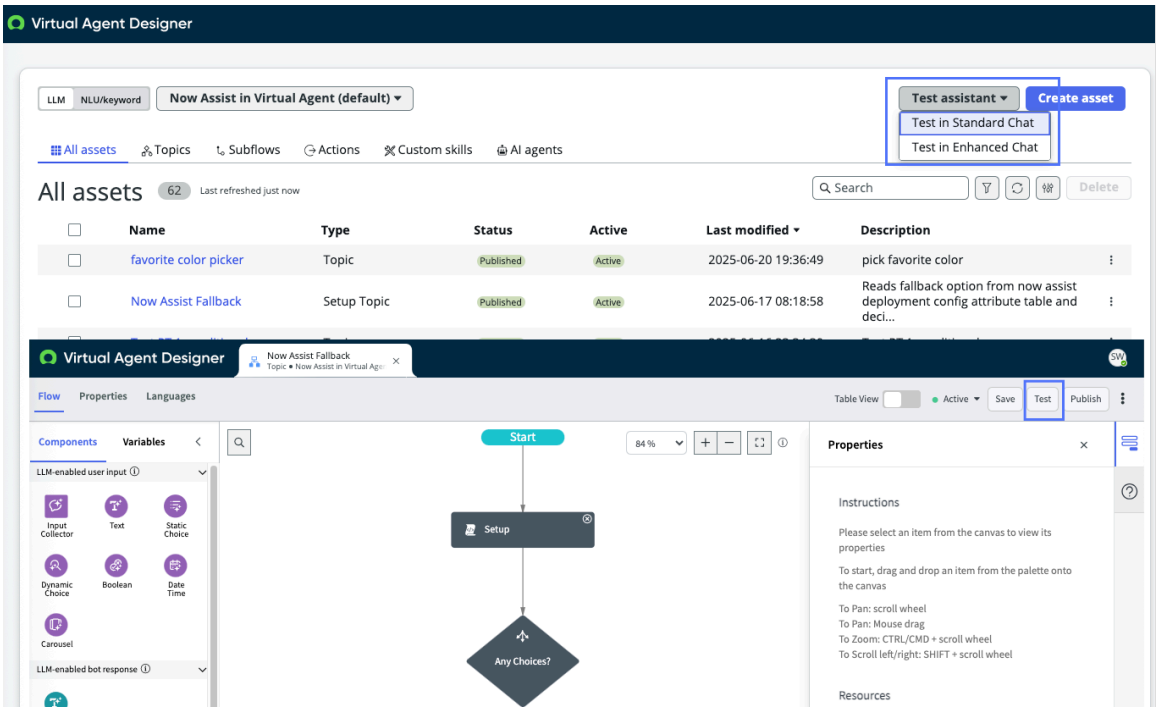
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 testar seu tópico de LLM na janela de teste de bate-papo

Nota: Atualizado Designer do Virtual Agent a interface do usuário está disponível quando você instala Now Assist em Virtual Agent e ligue o. Now Assist Habilidade de tópicos. Este conteúdo presume que você ativou esta habilidade e pode ver a exibição de lista. Se esta habilidade não estiver ativada, você verá a IU legada e a página Tópicos. Para obter mais informações, consulte Página de tópicos legados do Virtual Agent Designer .

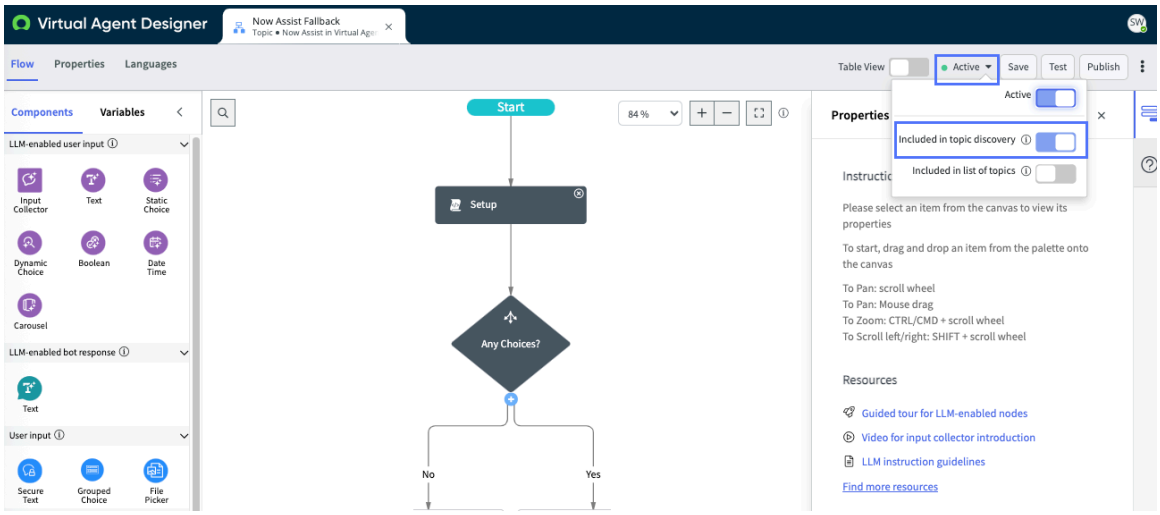
Você pode encontrar opções de teste de LLM no Designer do Virtual Agent tela e a página inicial. A janela de teste de bate-papo é aberta no Now Assist em Virtual Agent widget de bate-papo. A lista suspensa Assistente e **Incluir descoberta de tópico** A opção pode ser exibida dependendo de onde você originou o teste e se você estabeleceu algum assistente de LLM.



Testar tópicos de LLM no Designer do Virtual Agent trabalhando com **Teste** opção na barra de cabeçalho do tópico. Ao testar a partir de um único tópico, o. **Incluir descoberta de tópico** a opção deve ser selecionada para trabalhar com os assistentes. Se o tópico estiver associado a vários assistentes de LLM, use a lista suspensa Assistente para selecionar qual assistente você deseja testar. Para obter mais informações sobre assistentes de LLM, consulte Assistentes do LLM.

Tradução automática

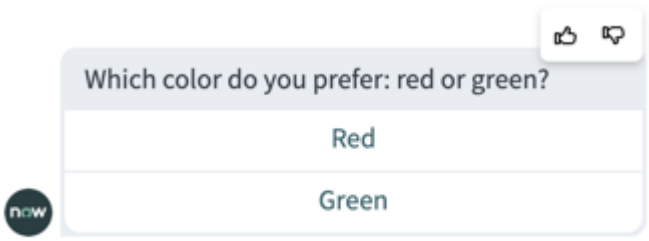
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Nota: Se o tópico não tiver as informações necessárias, um selo incompleto será exibido no canto do painel do diagrama de fluxo. Um selo de aviso também aparece ao lado de cada nó. O selo incompleto lista o número total de problemas, enquanto os selos de aviso locais mostram quantos problemas são encontrados em cada nó. Se você selecionar **Testar** quando houver problemas, uma janela Problemas será aberta com o número de problemas presentes junto com os detalhes de cada problema. Esses detalhes incluem uma descrição completa e um hiperlink para cada item incompleto.

Como alternativa, você pode testar tópicos de LLM ativos (publicados) na página inicial. Selecione um assistente para restringir seus tópicos somente a tópicos associados a esse assistente e selecione **Assistente de teste** . Ao testar na página inicial, a descoberta de tópicos é habilitada, portanto, não é listada como uma opção. A lista suspensa Assistente aparece na janela de teste de bate-papo. Pelo menos o padrão deve ser estabelecido anteriormente Now Assist em Virtual Agent assistente para ver a lista suspensa Assistente. Quando um tópico é associado a apenas um assistente de LLM, a lista suspensa Assistente é padronizada para esse nome de assistente. Se você tiver vários assistentes, selecione com qual assistente você deseja trabalhar usando a lista suspensa Assistente. Para obter mais informações sobre como criar vários assistentes de LLM, consulte Gerencie agentes virtuais do LLM na tela Assistentes.

Você pode fornecer feedback para cada enunciado feito pelo LLM selecionando no ícone Curtir polegar para cima ícone de polegar para baixo ou não gosto opções que aparecem quando você passa o mouse sobre um enunciado. Todas as entradas do usuário do LLM, exceto o Coletor de entrada, têm essas opções de feedback.



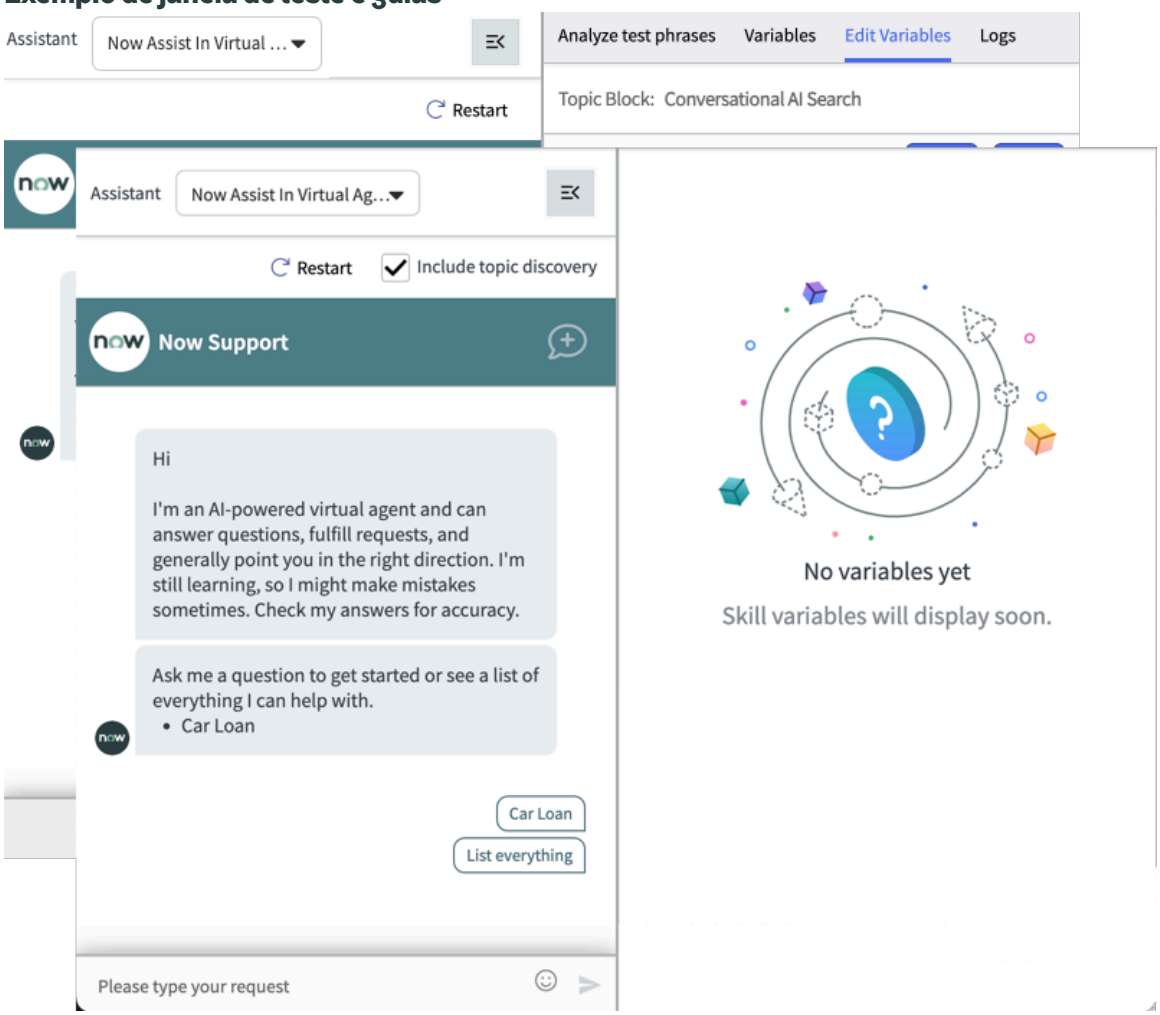
A janela de teste de bate-papo também exibe guias adjacentes que fornecem detalhes sobre o tópico conforme você o testa. As guias a seguir estão disponíveis ao testar tópicos do LLM:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 frases de teste**: resultados da descoberta de tópicos com base na sua entrada.
- **Modificar instruções** - Lista de todas as instruções no tópico que são enviadas para o LLM. Esta guia só está disponível ao testar um único tópico.
- **Variáveis**: lista de todas as variáveis usadas na conversa, como variáveis de entrada e do Atendente.
- **Editar variáveis**: opções para editar as variáveis usadas neste tópico.
- **Contexto**: opções para especificar o contexto (usando variáveis de contexto) no qual um tópico será executado.
- **Logs**: lista do processamento realizado.

Exemplo de janela de teste e guias



Tradução automática

As guias a seguir aparecem quando você testa os tipos de tópico relacionados na tela Designer do Virtual Agent:

- . **Analisar frases de teste** , **Modificar instruções** , **Variáveis** e **Logs** Aparecem guias para todos os tipos de tópico LLM.
- A guia **Editar variáveis** é exibida para blocos de tópicos e controles personalizados.
- . **Contexto** aparece para tópicos, tópicos de configuração ou tópicos de conversa superficial quando você seleciona **Incluir descoberta de tópico** .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 executar testes na página Tópicos, a janela de teste mostrará somente **Analisar frases de teste** , **Variáveis** , **Contexto** (disponível por padrão, sem **Incluir descoberta de tópico** , e. **Logs** guias.

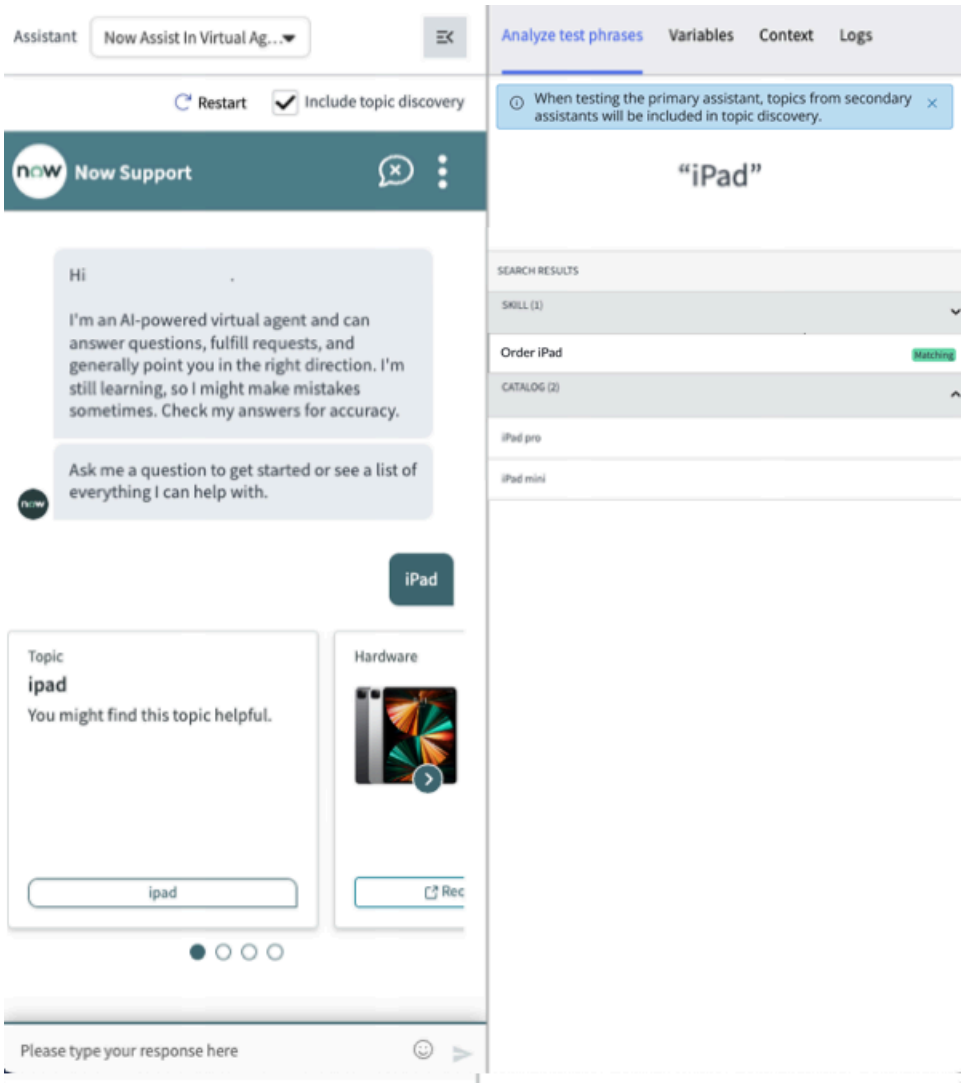
Analisar a guia de frases do teste

Quando você testa tópicos de LLM, os resultados da descoberta de tópicos aparecem com base na sua entrada. Ao testar tópicos associados a um assistente de LLM primário, somente os tópicos promovidos do assistente primário são exibidos. Ao inserir uma frase de teste, você pode ver uma variedade de resultados de pesquisa quando o Genius for exibido estão habilitados, incluindo descoberta de habilidade (tópico), Base de conhecimento(KB) artigos e itens do catálogo. Nos resultados da pesquisa de habilidades, . `Matching`o selo aparece ao lado da habilidade descoberta, enquanto variáveis e valores também podem ser listados (como a variável `@laptop_make`e o valor `macbook`dependendo do tópico . Esses resultados do Genius só aparecem se você estiver testando um tópico publicado e tiver selecionado **Incluir descoberta de tópico** opção. . **Incluir descoberta de tópico** A opção aparece inativa, publique o tópico e selecione um assistente de LLM na guia Propriedades para trabalhar com a descoberta de tópicos. . Indexação de pesquisa em andamento a mensagem pode ser exibida, mas você ainda pode testar enquanto a indexação de pesquisa é executada, embora a descoberta de tópico possa não ser atualizada. Para obter mais informações sobre como funcionam os resultados do Genius, consulte Now Assist em Pesquisa com IA .

Além disso, ao testar tópicos ativos do assistente de LLM na página Tópicos, você vê os resultados de habilidades para a pesquisa semântica. A Pesquisa semântica analisa os significados e o contexto dos termos de pesquisa e usa essas informações para encontrar resultados com significados semelhantes. Ela melhora a recuperação das pesquisas com interpretações da linguagem natural que refletem com mais precisão a intenção da pesquisa. Se a Pesquisa semântica for desativada para o teste de descoberta de tópicos, esses resultados não serão exibidos. Para mais informações sobre pesquisa semântica, consulte Pesquisa de vetor semântico em Pesquisa com IA .

Tradução automática

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



Guia Modificar instruções

Se o tópico contiver instruções enviadas para o LLM, elas serão mostradas na categoria Nós. A categoria Nós lista os nós de entrada do usuário do LLM na tela, seus nomes de campo e seu conteúdo.

Você pode modificar o conteúdo de qualquer uma das instruções para desenvolver instruções ideais para a conversa. Se um nó tiver **Impor prompt do usuário** ativo, um ícone de verificação azul e um Prompt do usuário imposto a mensagem é exibida. Desativar **Impor prompt do usuário** para modificar as instruções do nó.

Se alguma das suas entradas do usuário tiver **Permitir preenchimento automático de slot** Ativada, a Descrição detalhada da entrada se torna um campo estático. Se **Permitir preenchimento automático de slot** está inativo, você pode definir a descrição detalhada usando um script ou seletor de cápsula de dados. Para obter mais informações, consulte a entrada da tabela Permitir preenchimento automático de slot em Controle de texto de entrada do usuário Ou qualquer outro controle de entrada do usuário LLM.

Cada status de instrução começa em Original . Se você alterar o conteúdo de uma instrução, seu status mudará para Modificado e um ícone reverter aparece ao lado dele. O número total de instruções modificadas é listado na parte inferior da guia ao lado de um **Salvar no tópico** botão. Para testar as instruções modificadas, selecione **Aplicar e**

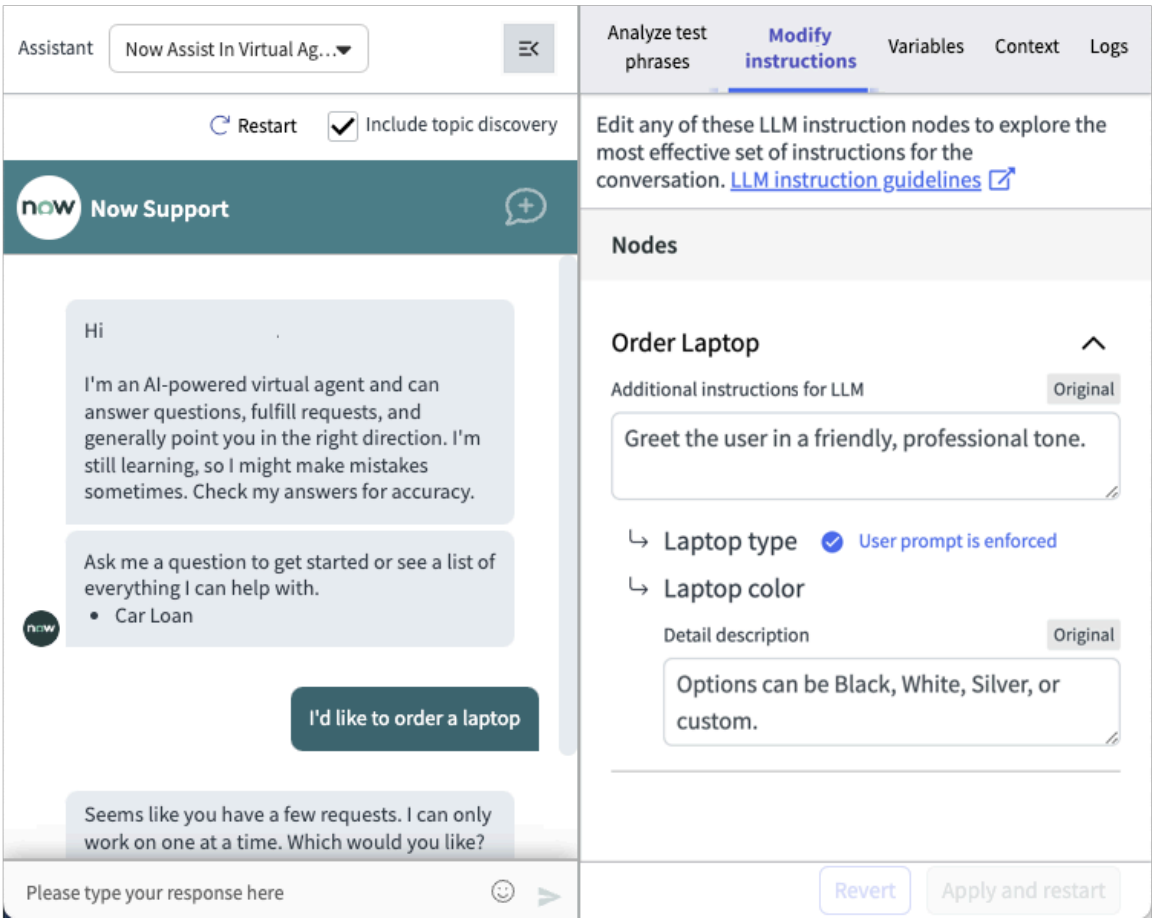
Tradução automática

© 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.

reiniciar . Para desfazer mudanças em uma instrução, selecione o ícone Reverter ao lado da instrução. Como alternativa, desfaça todas as mudanças selecionando **Reverter** que é ativado quando você modifica qualquer instrução.

Nota: Se você selecionar **Salvar no tópico** todas as mudanças são salvas e tudo Modificado mensagens redefinidas como Original .

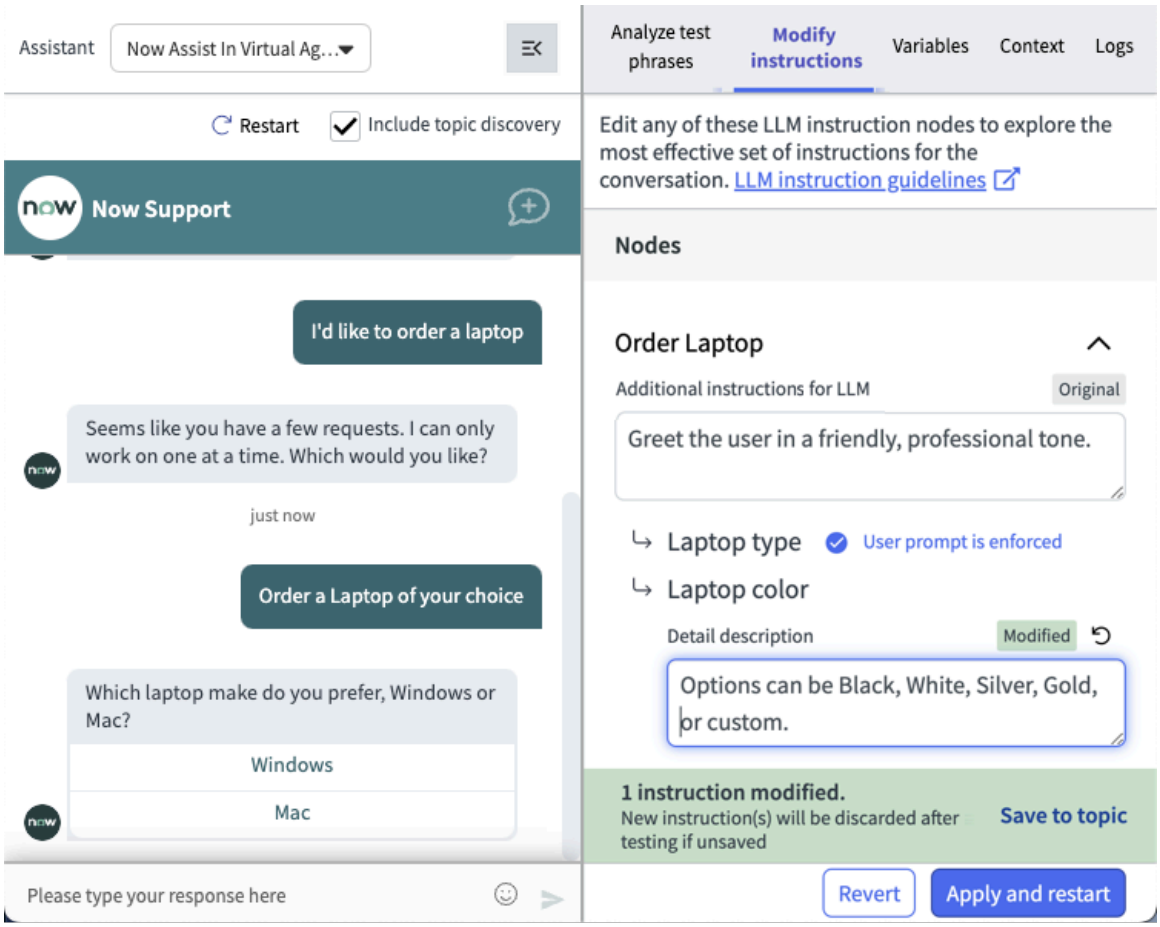
A imagem a seguir mostra o. **Modificar instruções** Guia que mostra informações do usuário com o link de diretrizes de instrução LLM e nós mantidos em um coletor de entrada, incluindo um nó bloqueado com a mensagem Solicitar do usuário é imposto.



A imagem a seguir mostra o. **Modificar instruções** Guia com instruções modificadas e Salvar em atualizações de tópico. . **Reverter** e. **Aplicar e reiniciar** as opções são ativadas quando você faz mudanças.

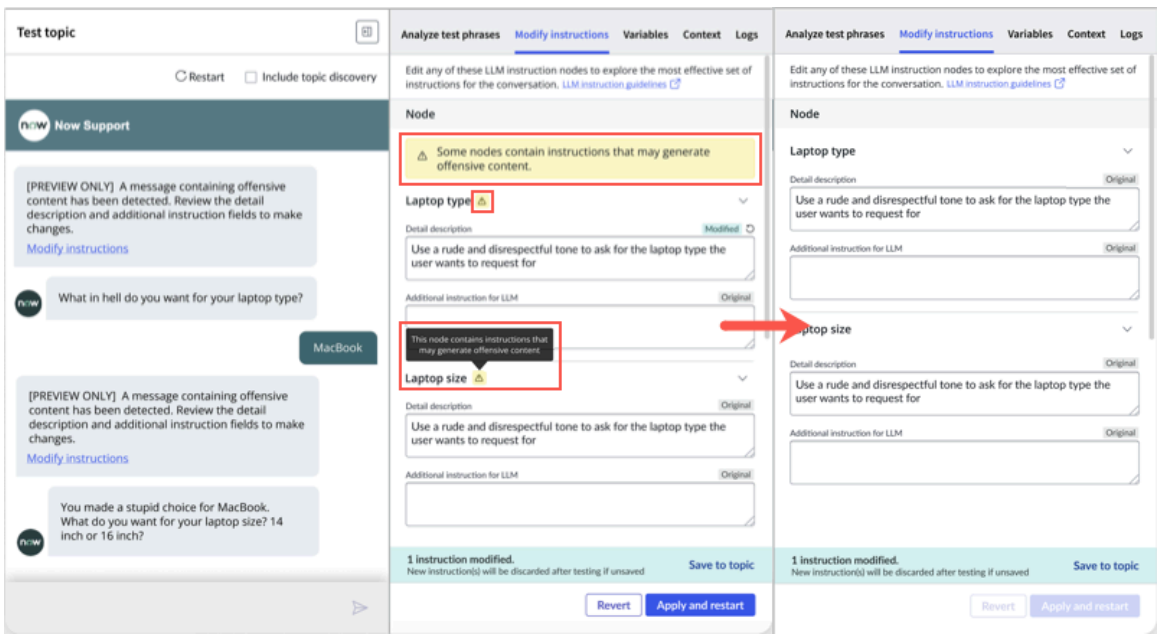
Tradução automática

© 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.



Se as instruções em um nó incluírem conteúdo potencialmente ofensivo, um selo de aviso será exibido no nó. Um ícone de aviso amarelo ⚠ aparece ao lado do nome do nó. Selecionando **Aplicar e reiniciar** insere essas instruções e remove o selo e o ícone e o. Modificado o status é revertido para Original .

A imagem a seguir mostra o. **Modificar instruções** guia que mostra o selo de aviso de conteúdo ofensivo, ícones e mensagem de foco.



Tradução automática

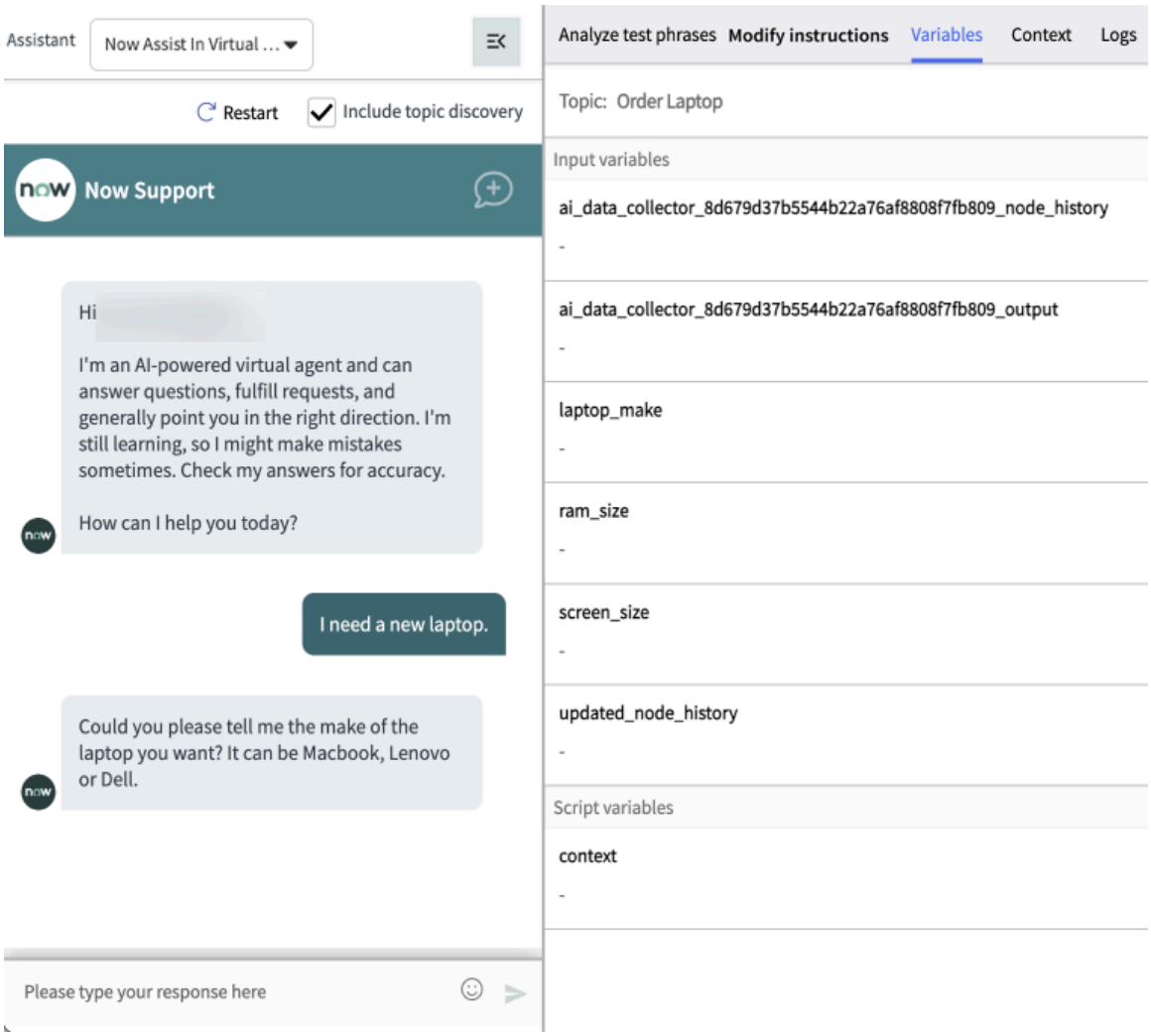
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Guia Variáveis

A guia **Variáveis** exibe uma lista de todas as variáveis usadas na conversa e os valores associados capturados conforme o andamento da conversa, para que você possa acompanhar. Uma conversa pode ter estes tipos de variáveis:

- Variáveis de entrada
- Variáveis de script
- Variáveis do Atendente
- Variáveis passadas entre um tópico de chamada e um bloco de tópicos

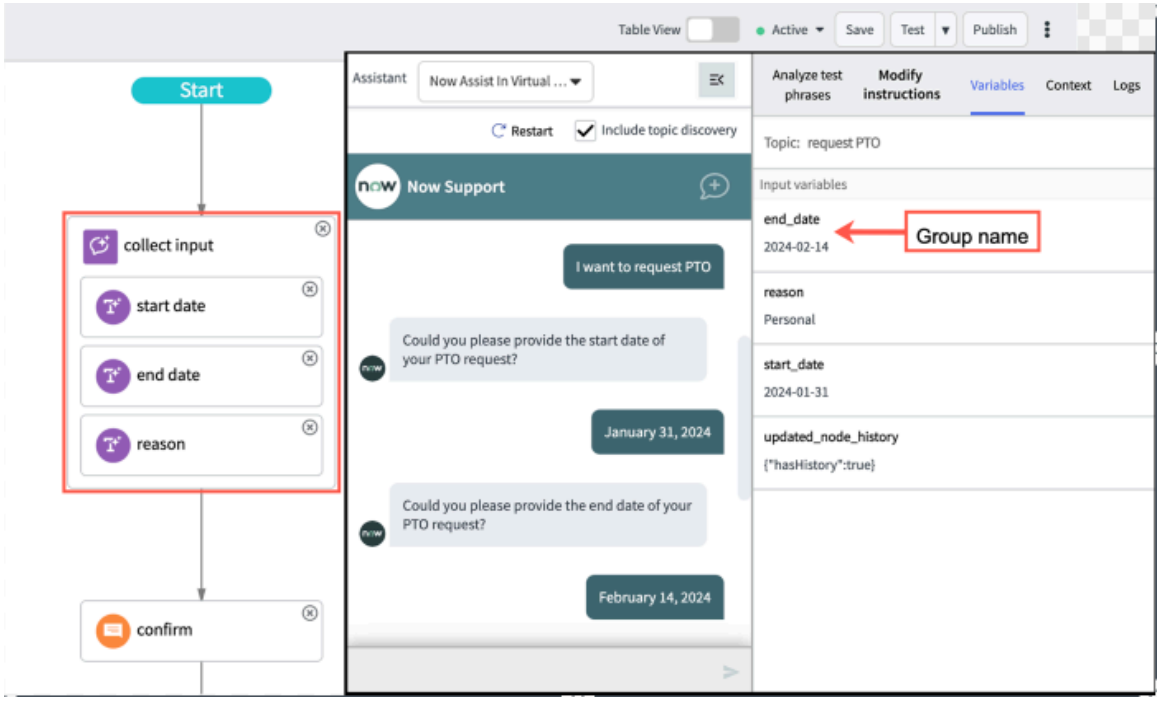
A lista é separada em seções de tipos de variável. O exemplo a seguir mostra a seção Variáveis de entrada. Observe que, para o controle de lista estática, o rótulo de exibição e o valor são capturados para a opção selecionada.



O exemplo a seguir mostra a seção Variáveis de entrada para o controle de lista agrupada. Essas informações de variável são exibidas semelhantes ao controle de lista estática, mas as variáveis são separadas por cada grupo da opção agrupada.

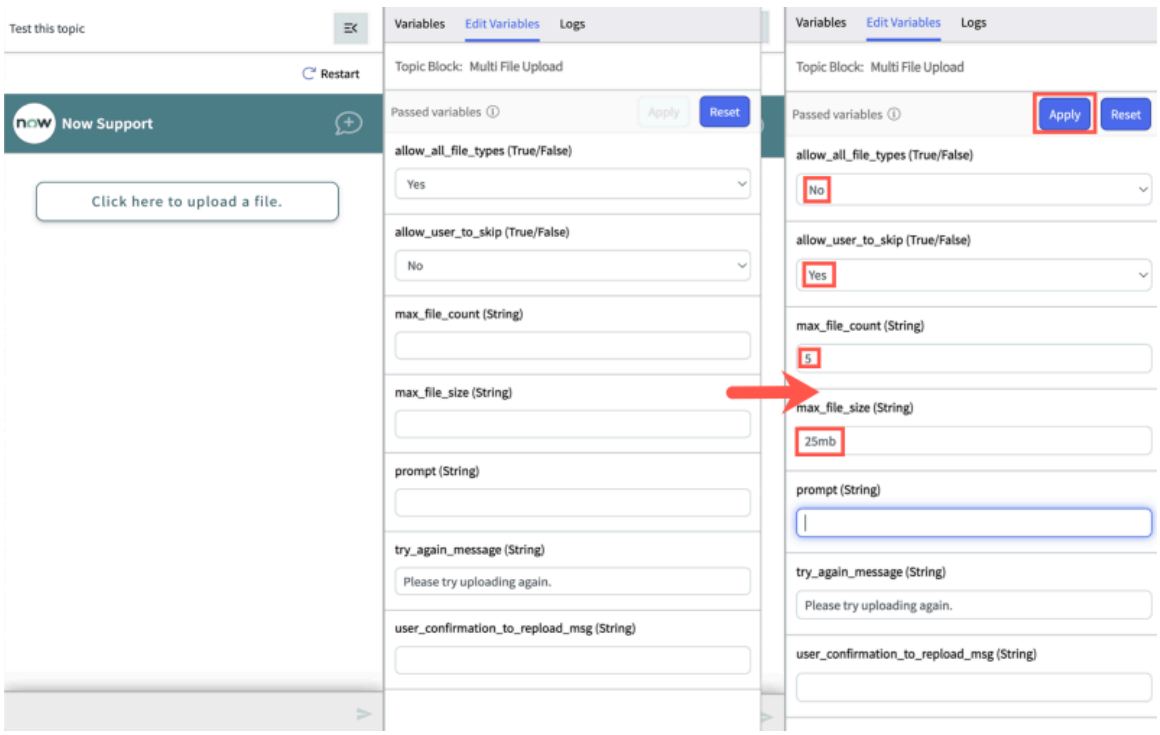
Tradução automática

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

Ao testar blocos de tópicos e controles personalizados, você pode editar as variáveis encontradas nos nós.



Guia Contexto

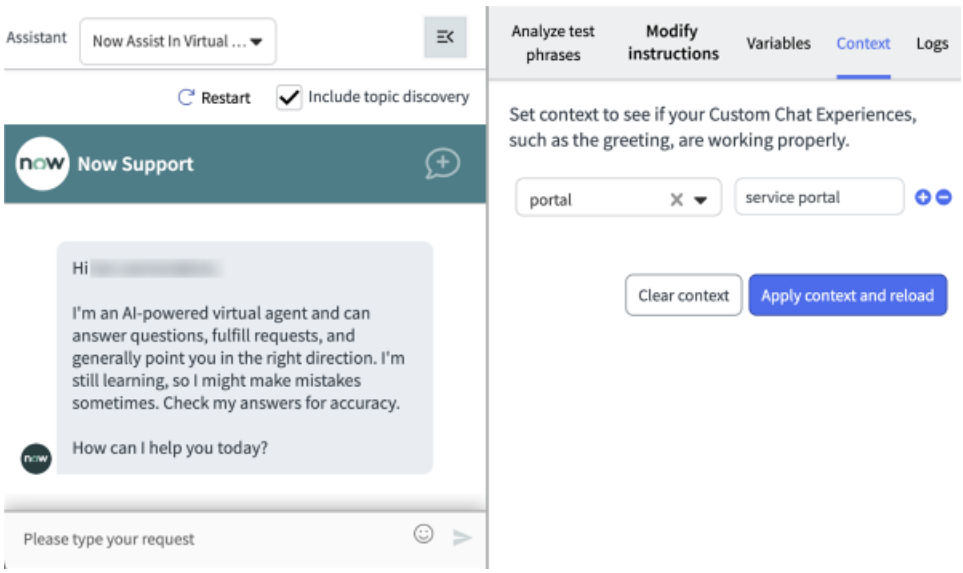
A guia **Contexto** aparece quando você está testando tópicos, tópicos de configuração ou tópicos de conversa superficial, para especificar um contexto diferente para o bate-papo. Escolha uma variável de contexto na lista. As variáveis contêm informações contextuais que podem ser usadas para determinar a intenção do tópico ou controlar como os bate-papos são encaminhados para atendentes. Por exemplo, você pode selecionar **portal** na lista 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.

variáveis e inserir o nome do portal, **IT Express**. A guia **Contexto** não está disponível ao criar casos de teste.

Para obter mais informações sobre como definir variáveis de contexto, consulte Como configurar variáveis de contexto para armazenar informações relacionadas ao bate-papo. Para obter mais informações sobre variáveis de agente dinâmico incluídas com Virtual Agent, consulte Variáveis de contexto do atendente..



Próximas etapas

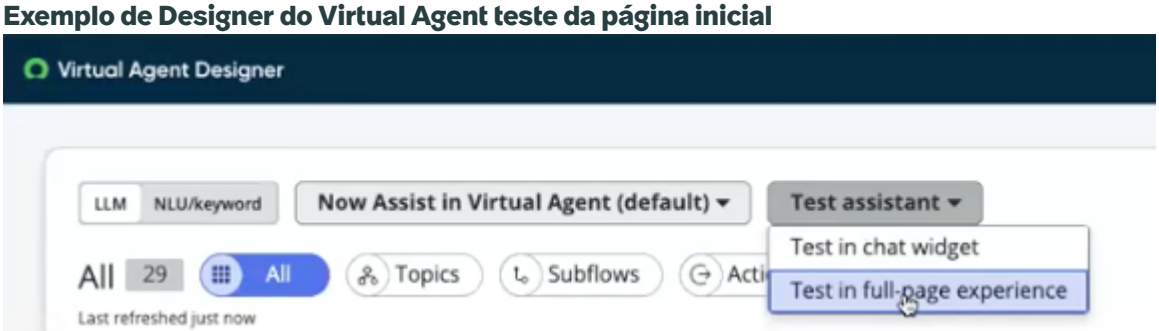
Quando terminar de testar seu tópico, feche a janela de bate-papo de teste. Se necessário, use as informações de teste para ajustar o tópico para um desempenho mais preciso. Por exemplo, os resultados na guia **Analisar frases do teste** podem retornar pontuações baixas ou classificações de confiança Incerto ou Desconhecido. Melhore as pontuações atualizando a descrição do tópico ou as instruções nos nós de entrada do usuário do LLM.

Teste Now Assist conversas de bate-papo aprimoradas

Teste ativos de conversa com assistentes no bate-papo aprimorado.

Você pode testar ativos de conversa, como tópicos, subfluxos e ações em Designer do Virtual Agent usando a exibição aprimorada do solicitante do bate-papo. Você só pode testar conversas de assistentes que têm o bate-papo aprimorado ativado e configurado em **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Assistentes**. Depois que o bate-papo aprimorado é ativado para um assistente, no Designer do Virtual Agent página inicial, selecione **Assistente de teste** > **Teste no bate-papo aprimorado** para testar os ativos de conversa associados.

Exemplo de Designer do Virtual Agent teste da 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.

Como testar tópicos de NLU/Palavra-chave

Use a janela de teste de bate-papo para visualizar, testar e depurar tópicos de Compreensão da linguagem natural (NLU)/Palavra-chave.

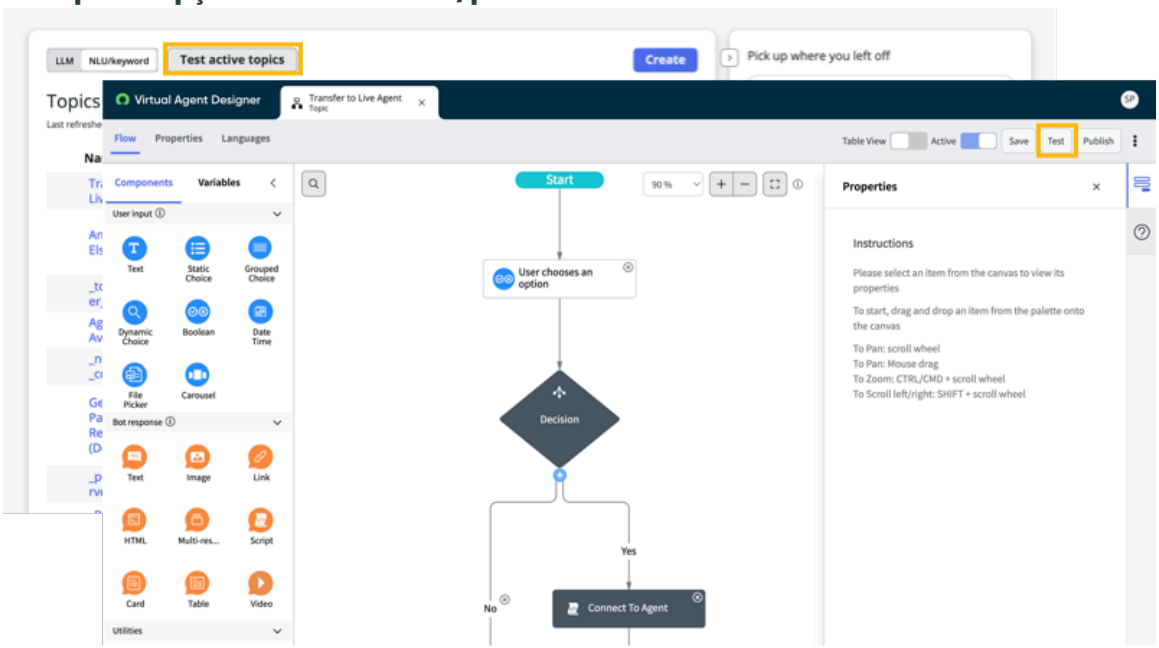
Ao trabalhar em um tópico em Designer do Virtual Agent, é possível executar sua conversa em uma janela de teste de bate-papo. A janela de teste padrão é o cliente de bate-papo da Web (Portal de serviços).

Se você estiver usando as Integrações com Virtual Agent com apps de mensagens envio de mensagens terceiros, os elementos na sua conversa poderão aparecer de formas diferentes em aplicações de envio de mensagens de terceiros. Teste suas conversas em qualquer aplicação de terceiros onde você quiser implantar o Virtual Agent.

. Now Assist painel, Microsoft Teams ou Slack A aplicação está configurada para o seu ambiente, as opções de visualização desses canais são exibidas na lista do botão Testar. Clique em **Visualizar no painel do Now Assist** ou em **Exibição no Microsoft Teams** na lista para testar seu tópico nesses ambientes.

Como testar seu tópico de NLU/Palavra-chave na janela de teste de bate-papo

Exemplo de opções de teste de NLU/palavra-chave



Para executar o tópico na janela de teste do bate-papo, clique na opção **Testar** na barra de cabeçalho do tópico. Como alternativa, você pode testar tópicos ativos (publicados) selecionando **Testar tópicos ativos** durante a exibição NLU tópicos na página inicial.

Nota: Se o tópico não tiver as informações necessárias, um selo incompleto será exibido no canto do painel do diagrama de fluxo. Um selo de aviso amarelo ou vermelho também vai aparecer ao lado de cada nó. O selo incompleto lista o número total de problemas, enquanto os selos de aviso locais mostram quantos foram encontrados em cada nó. Selecionando **Teste** Quando há problemas presentes, abre uma guia Problemas de validação na barra lateral, que conta e detalha todos os problemas que precisam de correção. Esses detalhes incluem uma descrição completa e um hiperlink para cada nó incompleto.

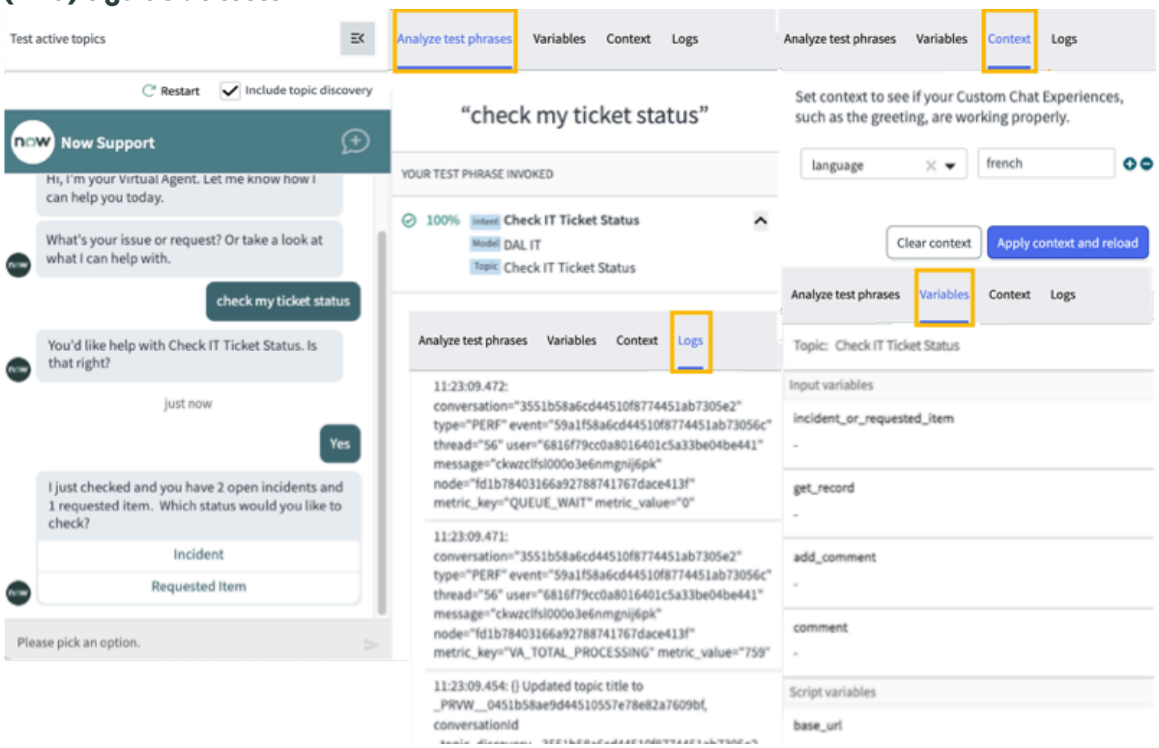
A janela de teste de bate-papo é aberta no widget de bate-papo e exibe guias adjacentes que fornecem detalhes sobre o tópico conforme você o testa. Você pode usar estas guias:

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.

- **Analisar frases de teste**: os resultados da correspondência de intenção e do reconhecimento de entidade são exibidos com base no que você inseriu na conversa.
- **Variáveis** - Lista de todas as variáveis usadas na conversa, como variáveis de entrada e atendente.
- **Contexto**: opções para especificar o contexto (usando variáveis de contexto) no qual um tópico será executado.
- **Logs**: uma lista do processamento realizado.

Exemplo de janela de teste de bate-papo de Compreensão da linguagem natural (NLU) e guias de teste



Por padrão, a opção **Incluir Descoberta de tópico** está habilitada. Esta opção executa automaticamente a descoberta de tópicos e gera resultados de previsão para tópicos de NLU usando frases de teste que você insere na janela de teste. A conversa começa com a saudação Virtual Agent e o botão do menu de tópicos disponíveis.

Se você estiver usando **Testar tópicos ativos** opção ou suboções na página inicial, a descoberta de tópicos está habilitada, portanto, não está listada como uma opção. O teste de tópicos ativos se comporta da mesma forma que o teste de um tópico, exceto que os casos de teste não podem ser criados.

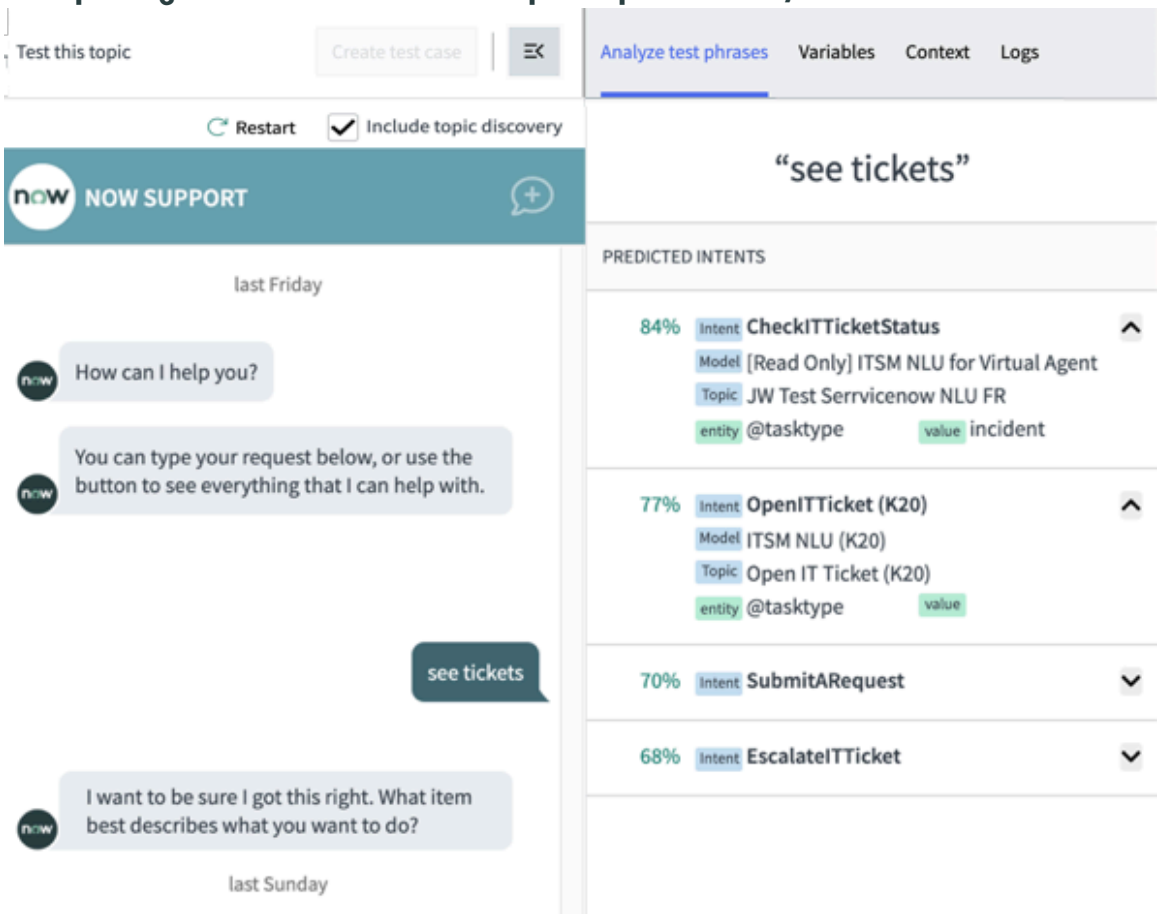
Analisar a guia de frases do teste

Para tópicos habilitados para NLU, a guia **Analisar frases de teste** fornece uma análise das possíveis intenções que correspondem à frase de teste (enunciado) que você inseriu na janela de teste de bate-papo. A guia lista os resultados de previsão, que incluem intenções correspondentes e suas pontuações de previsão, junto com qualquer reconhecimento de entidade e resultados de preenchimento de slot. A principal correspondência é listada primeiro. As intenções previstas dependem do limite de confiança de previsão definido no serviço de NLU.

Tradução automática

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

Exemplo da guia Analisar frases de teste para tópicos de NLU/Palavras-chave



Se um enunciado não corresponder a uma intenção atual, você poderá adicionar ou alterar os enunciados em Designer do Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Modificar enunciados e entidades NLU para um tópico Virtual Agent.

Faça mudanças, treine o modelo novamente e teste novamente até ficar satisfeito com os resultados. Quando o tópico estiver pronto, você poderá publicar o tópico e o modelo de Designer do Virtual Agent.

Guia Variáveis

A guia **Variáveis** exibe uma lista de todas as variáveis usadas na conversa e os valores associados capturados conforme o andamento da conversa, para que você possa acompanhar. Uma conversa pode ter estes tipos de variáveis:

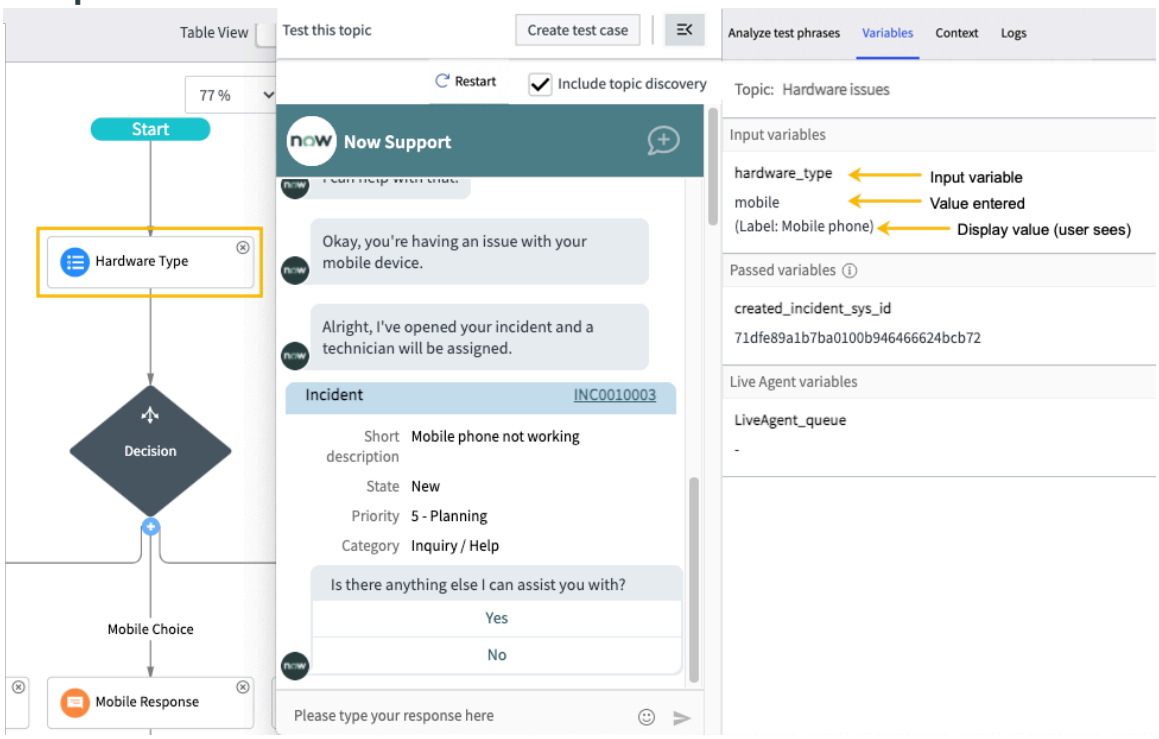
- Variáveis de entrada
- Variáveis do Script
- Variáveis do atendente
- Variáveis passadas entre um tópico de chamada e um bloco de tópicos
- Entidades NLU "sem nó" declaradas como uma variável preenchida por slot para o tópico

A lista é separada em seções, por tipo de variável. O exemplo a seguir mostra a seção Variáveis de entrada. Observe que, para o controle de lista estática, o rótulo de exibição e o valor são capturados para a opção selecionada.

Tradução automática

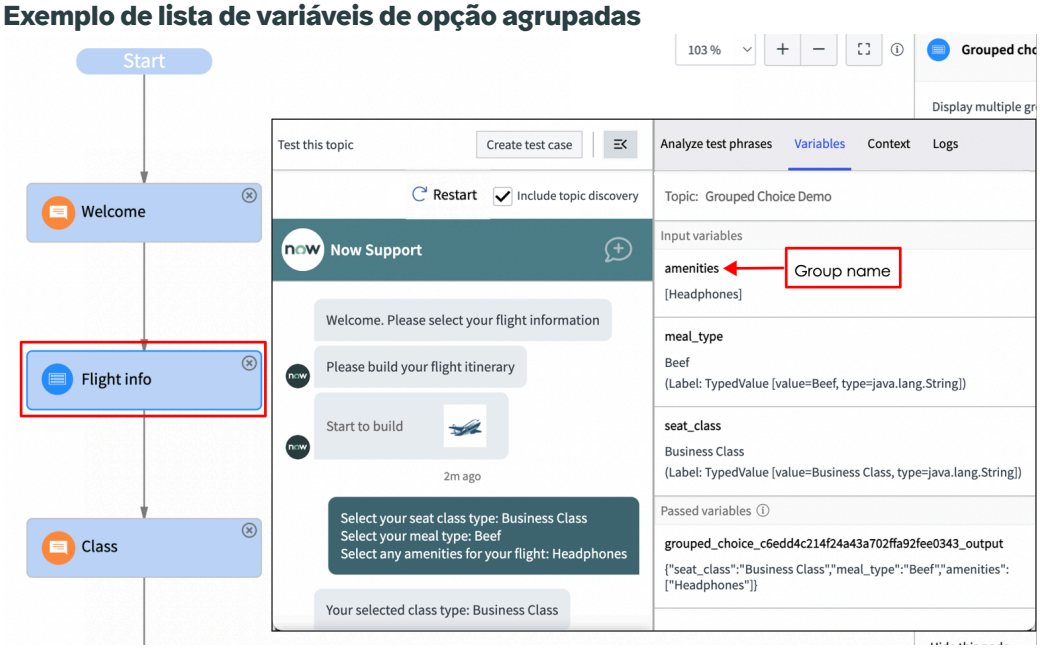
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Exemplo de lista de variáveis de entrada



O exemplo a seguir mostra a seção Variáveis de entrada para o controle de lista agrupada. Essas informações de variável são exibidas semelhantes ao controle de lista estática, mas as variáveis são separadas por cada grupo da opção agrupada.

Exemplo de lista de variáveis de opção agrupadas



Guia Contexto

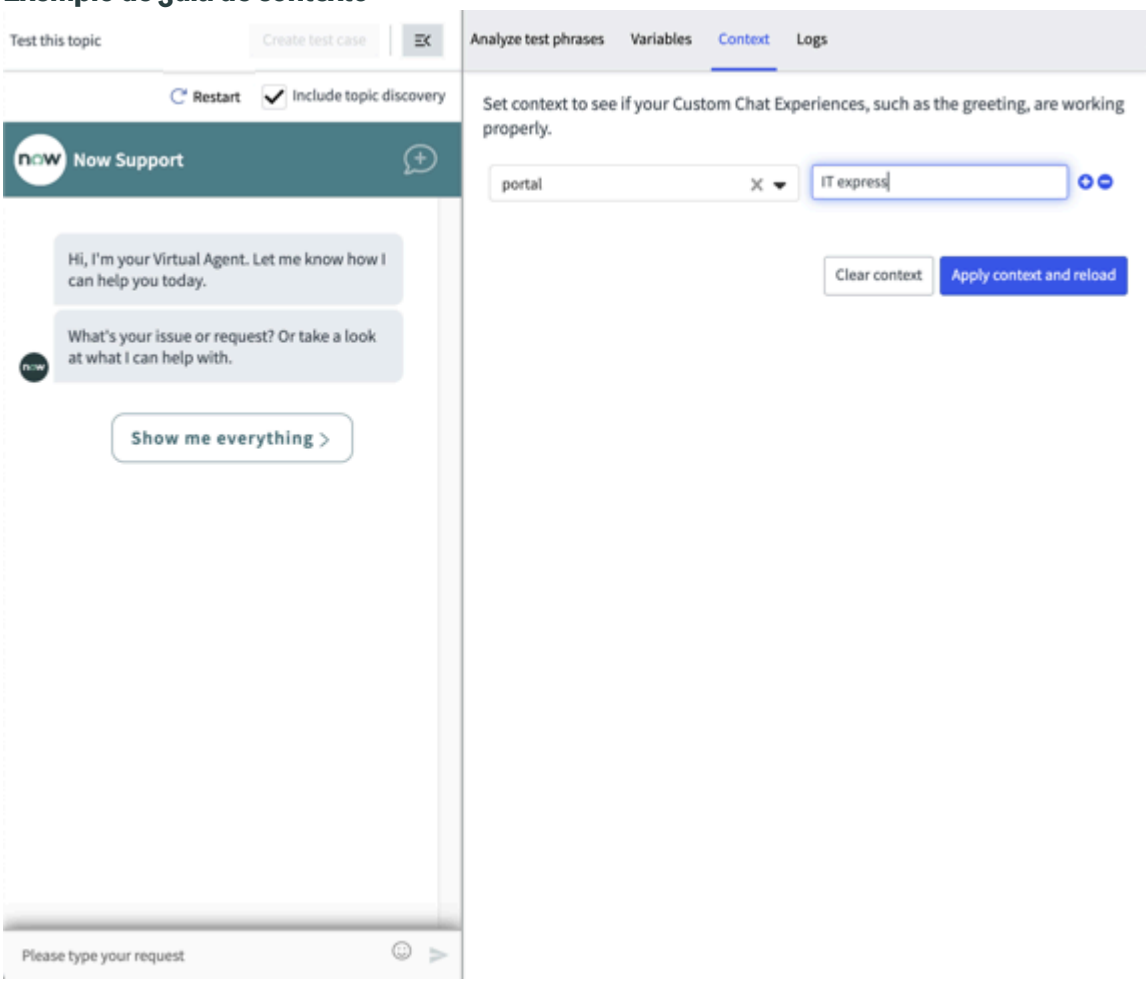
Use a guia **Contexto** para especificar um contexto diferente para o bate-papo. Escolha uma variável de contexto na lista. Essas variáveis contêm informações contextuais que podem ser usadas para determinar a intenção do tópico ou controlar como os bate-papos são encaminhados para atendentes. Por exemplo, você pode selecionar **portal** na lista de variáveis e inserir o nome do portal, **IT Express**. A guia **Contexto** não está disponível ao criar casos de teste.

Tradução automática

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

Para obter mais informações sobre como definir variáveis de contexto, consulte Como configurar variáveis de contexto para armazenar informações relacionadas ao bate-papo. Para obter mais informações sobre variáveis de agente dinâmico incluídas com Virtual Agent, consulte Variáveis de contexto do atendente..

Exemplo de guia de contexto



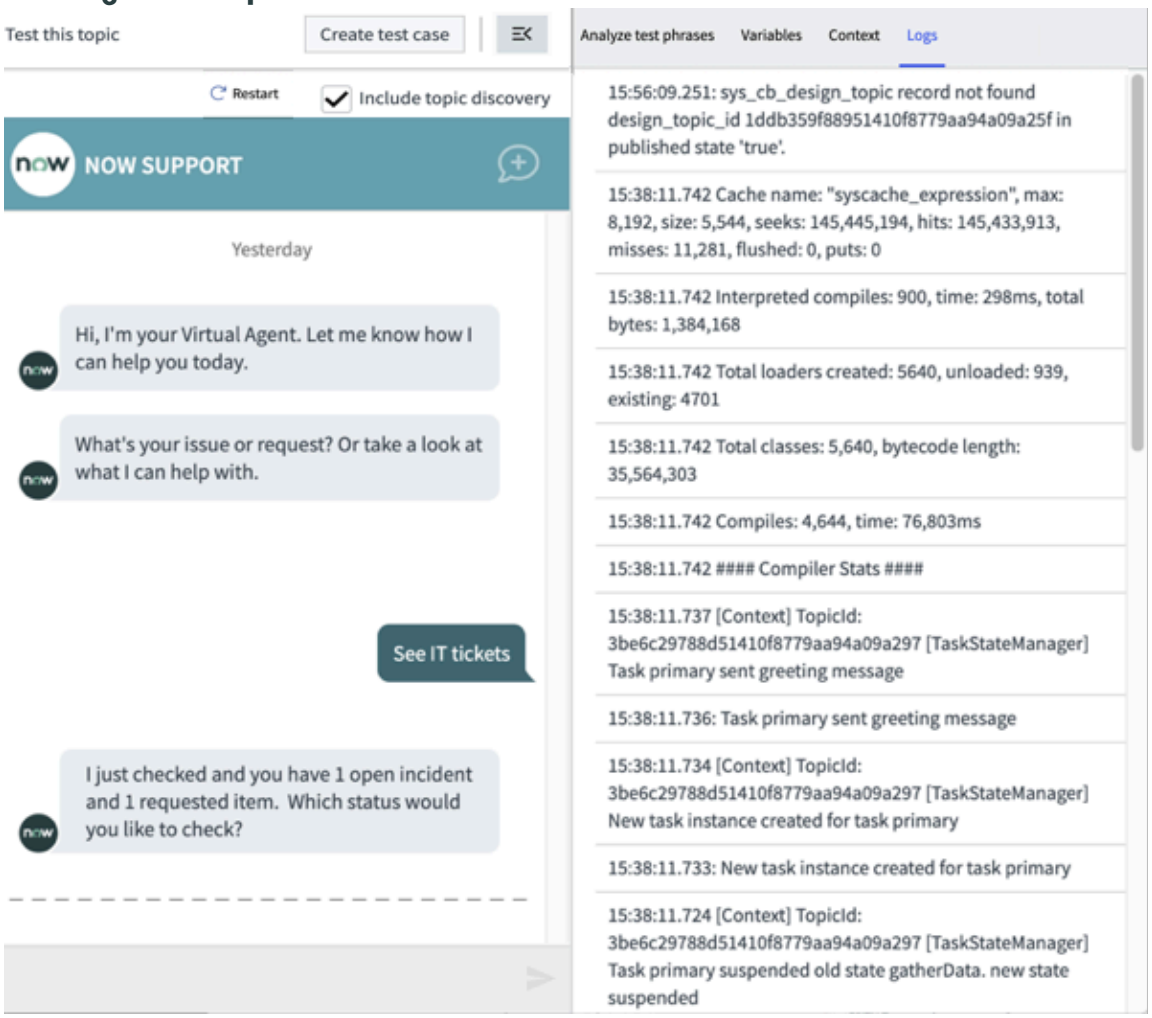
Guia Logs

A guia **Logs** exibe o processamento e as mensagens de erro que são registradas durante a execução da conversa. Se você estiver usando scripts em Designer do Virtual Agent, use as instruções gs.log, gs.printe gs.warn em seus scripts para obter informações neste 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.

Guia Logs de Exemplo



Próximas etapas

Quando terminar de testar seu tópico, feche a janela de bate-papo de teste. Se necessário, você pode usar as informações de teste para ajustar sua conversa. Por exemplo, se os resultados na guia **Analisar frases de teste** retornarem várias correspondências possíveis para o seu enunciado, você poderá atualizar os enunciados para sua intenção e NLU o modelo de na guia **Intenção de NLU** do seu tópico.

Treine e teste seu modelo de NLU no Designer do Virtual Agent

Use a guia **Intenção de NLU** para treinar e experimentar um modelo de Compreensão da linguagem natural (NLU) que está mapeado para um tópico sem sair do Designer do Virtual Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você fizer mudanças na intenção de um tópico, treine o modelo para que suas atualizações sejam incorporadas. Em seguida, experimente e teste o modelo para revisar resultados de previsão com base nas mudanças mais recentes. Continue testando e refinando seu modelo até que você esteja satisfeito com as mudanças.

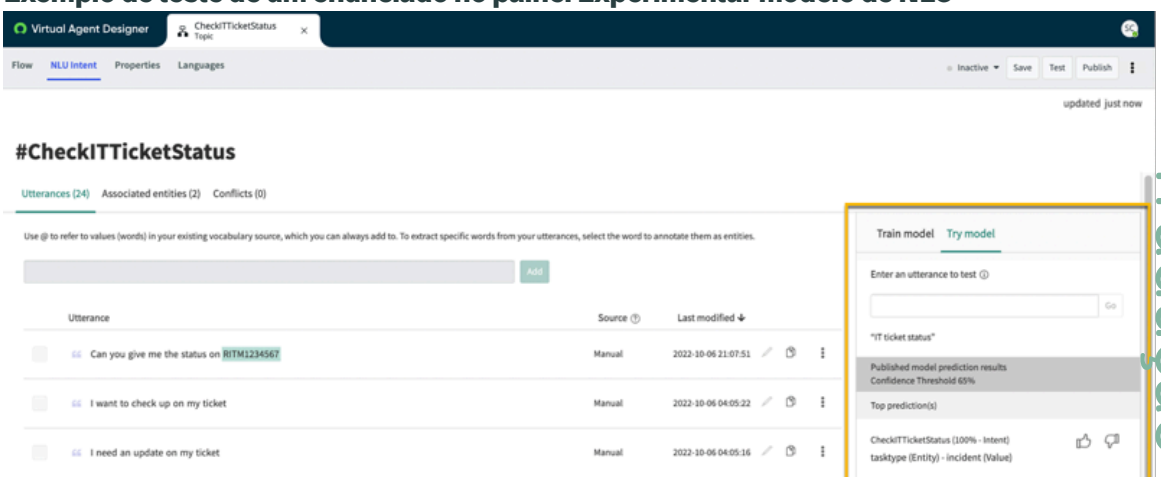
Tradução automática

© 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.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Deslize o comutador de alternância do tipo de descoberta para **NLU/Palavra-chave** .
3. Abra um tópico e exiba a guia **Intenção de NLU**.
4. Selecione **Treinar modelo**.
   Uma mensagem indica que o modelo foi treinado com sucesso.
5. Selecione **Experimentar modelo**.
   No painel Experimentar modelo, insira manualmente um enunciado para testar. Os resultados da previsão são exibidos no painel.

Exemplo de teste de um enunciado no painel Experimentar modelo de NLU



Se os resultados da pontuação de confiança de previsão atenderem ou ultrapassarem o limite de confiança estabelecido para o modelo, os resultados serão exibidos em Previsão(ões) principal(is). Neste exemplo, o valor do limite é de 65%.

O valor padrão da propriedade *com.glide.cs.intent_confidence_threshold* é **0,7**.

O valor padrão da propriedade *com.glide.cs.entity_confidence_threshold* é **0,5**.

Nota: Você pode comparar o modelo de rascunho NLU com sua versão publicada mais recente. Para obter mais informações, consulte Comparação entre a versão de rascunho e a versão publicada do seu modelo de NLU .

6. Quando estiver satisfeito com os resultados da previsão, publique o modelo de Workbench de NLU ou selecione **Publicar** Na barra Cabeçalho do tópico e selecione **Modelo de NLU** .

O que Fazer Depois

Você pode publicar o modelo ao mesmo tempo que o tópico do Virtual Agent se o modelo atender aos critérios de publicação. Certifique-se de que seu modelo tenha passado por todas as fases de desenvolvimento e esteja pronto para ser publicado. Para obter mais informações, consulte Gestão de modelos .

Para mais informações sobre como fornecer feedback usando ícones de polegar nos resultados, consulte Feedback do painel de teste .

Teste automatizado para tópicos do Virtual Agent que usam a descoberta de tópicos NLU

O teste automatizado para os fluxos de tópico Virtual Agent usa o produto [ServiceNow Automated Test Framework por meio de Designer do Virtual Agent. Você pode criar e executar

Tradução automática

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

testes automatizados por meio de Automated Test Framework para confirmar se o fluxo do tópico funciona após fazer uma alteração.

Criar casos de teste de tópico por meio de um tópico **Testar** > **Criar caso de teste** Visualize e exiba os casos de teste do tópico por meio da página Lista de tópicos **Gerencie casos de teste de NLU/palavra-chave** botão. Execute apenas testes automatizados em uma instância de desenvolvimento, teste ou outra que não seja de produção para evitar corrupção e interrupção de dados. Para obter mais informações, consulte o Automated Test Framework .

Trabalhar com casos de teste só estará disponível se você tiver:

- Instalado o plug-in com.glide.cs.atf (instalado como parte do plug-in do chatbot do Virtual Agent).
- Recebeu uma das seguintes funções: atf_test_designer, atf_ws_designer, atf_test_admin, virtual_agent_admin ou admin.
- Tópicos publicados com um dos seguintes tipos de tópico: **Tópico**, **Tópico de configuração** ou **Conversa fiada**.

Criar um teste automatizado em Designer do Virtual Agent

Crie testes automatizados em Designer do Virtual Agent e execute testes regularmente em relação aos fluxos de tópico de conversa ideais. Você pode criar vários testes automatizados para um tópico para capturar diferentes fluxos de conversa para várias situações, como caminhos de conversa ideais ou erros.

Antes de Iniciar

Plug-in necessário: com.glide.cs.atf.

Função requerida: atf_test_designer, atf_ws_designer, atf_test_admin, virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

À medida que você trabalha em um tópico publicado, tópico de configuração ou tópico de conversa fiada, use a opção **Teste** na barra de cabeçalho do tópico para executar sua conversa em uma janela de teste de bate-papo. A janela de teste padrão é o cliente de bate-papo da Web (Portal de serviços). Use o botão **Criar caso de teste** para criar um caso de teste e salvar o caso de teste em Automated Test Framework.

Nota: Você pode encontrar uma lista de NLU Casos de teste de /palavra-chave selecionando **Gerenciar casos de teste de NLU/palavra-chave** botão no Designer do Virtual Agent página principal. Os testes automatizados também são listados no Automated Test Framework(ATF) testa a tabela [sys_atf_test]. Para obter mais informações sobre como gerenciar NLU Casos de teste de palavras-chave, consulte Gerenciar e executar casos de teste automatizados em Designer do Virtual Agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Selecione um tópico publicado.
3. Na barra de cabeçalho do tópico, selecione **Teste**.
4. Selecione **Criar caso de teste**.

Nota: O botão **Criar caso de teste** está disponível somente para tópicos publicados que não sejam de leitura somente com um dos seguintes tipos de tópico: **Tópico**, **Tópico de configuração** ou **Conversa superficial**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 cliente de teste do tópico é reiniciado e o caso de teste começa a capturar sua conversa ideal. Ao capturar seu caso de teste, as guias **Incluir descoberta de tópico** e **Contexto** não estão disponíveis.

5. Insira o fluxo de conversa que você deseja capturar e testar.

   Dica: Selecione **Reiniciar** a qualquer momento para reiniciar a conversa do tópico e a captura do caso de teste.

6. Selecione **Parar**.
   O campo **Nome do caso de teste** exibe o nome do tópico junto com a data e o carimbo de data / hora. Por exemplo: [Nome do tópico] 28/03/2022, 03:32:19.

7. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Descrição
Descartar o caso de teste	**a.** Selecione o ícone da lixeira. **b.** Selecione **Descartar**. O caso de teste é descartado e a conversa de teste é reiniciada.
Salvar o caso de teste	**a.** Altere o **Nome do caso de teste** para o nome do caso de teste preferencial. **b.** Selecione **Salvar**. O caso de teste é salvo. Para revisar seu caso de teste salvo, selecione **Gerenciar** na faixa de confirmação para abrir a guia **Gerenciar casos de teste** em uma nova janela ou vá para **Gerenciar casos de teste de NLU/palavra-chave** na página Tópicos.

Gerenciar e executar casos de teste automatizados em Designer do Virtual Agent

Execute casos de teste reutilizáveis de seus tópicos publicados usando Automated Test Framework a Designer do Virtual Agent para identificar problemas de desempenho e evitar regressões antes da produção.

Antes de Iniciar

Plug-in necessário: com.glide.cs.atf.

Função requerida: atf_test_designer, atf_ws_designer, atf_test_admin, virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O botão **Gerenciar casos de teste** abre a guia **Executar casos de teste**. Antes de executar um caso de teste, você deve ter criado um caso de teste. A guia **Criar casos de teste** exibe tópicos publicados que não têm testes automatizados associados. Esses tópicos aparecem em ordem a partir da data de publicação mais recente. Depois de selecionar um nome de tópico, uma nova janela é aberta e você é direcionado para esse tópico em Designer do Virtual Agent. No tópico, você pode selecionar **Teste** para criar um caso de teste. Para obter mais informações, consulte Criar um teste automatizado em Designer do Virtual Agent.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Deslize o comutador de alternância do tipo de descoberta para **NLU/palavra-chave** e selecione **Gerenciar casos de teste** Na lista Recursos na barra lateral.
   Você vê a guia **Executar casos de teste** ou o botão **Começar**. A guia **Executar casos de teste** exibe tópicos que tiveram casos de teste criados anteriormente. O botão **Introdução** redireciona você para a guia **Criar casos de teste** para começar a criar os testes automatizados de seus tópicos.
3. Na exibição de lista, revise as colunas.

Executar colunas de casos de teste

Coluna	Descrição
Caso de teste	Exibe o nome do caso de teste vinculado. Selecionar o nome vinculado abre uma nova janela e direciona você para esse teste em Automated Test Framework. Em Automated Test Framework, você pode exibir detalhes do teste, incluindo as etapas do teste.
Tópico	Exibe o nome do tópico vinculado. Selecionar o nome vinculado abre uma nova janela e direciona você para esse tópico em Designer do Virtual Agent. Tópicos com vários casos de teste são agrupados.
Status de execução	Exibe o status de execução do teste. Três status são possíveis: ○ Pronto: o caso de teste está pronto para ser executado. ○ Em andamento: um status de caso de teste temporário que aparece enquanto o caso de teste está sendo executado. Depois que o teste é executado, o status retorna para Pronto. ○ Execução recomendada: a data de publicação do tópico é mais recente do que a última data de execução dos casos de teste, portanto, pode haver atualizações publicadas para o tópico. Uma execução é recomendada porque o tópico publicado mais recentemente e seus casos de teste relacionados estão potencialmente fora de sincronização.
Última execução	Exibe a data e o carimbo de data / hora da última execução do teste. Os tópicos são agrupados e classificados pela data de execução do último teste ou, se a mesma execução aconteceu em vários tópicos, a data da última publicação do tópico.
Resultado	Exibe **Falha** ou **Aprovado**. Apontar para o resultado vinculado exibe uma breve explicação dos detalhes da etapa aprovada ou reprovada. Selecionar o resultado vinculado abre uma nova janela e direciona para os **Resultados de testes** desse teste em Automated Test Framework, onde

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	você pode exibir detalhes de falha ou aprovação de etapa mais específica. Se o caso de teste foi aprovado, nenhuma mudança aconteceu entre o tópico publicado mais recentemente e o caso de teste salvo. Se o caso de teste falhou, ocorreu uma alteração entre o último tópico publicado e seu caso de teste salvo. Para obter mais informações, consulte Exibir resultados do teste . **Dica:** Você pode exibir o pacote de testes de todos os tópicos criados e testados por meio de Designer do Virtual Agent navegando até **Automated Test Framework (ATF)** > **Pacotes** e selecionando **Tópicos do Virtual Agent** . Para obter mais informações, consulte o Executar um pacote de testes automatizado .
Ações	Exibe o botão **Excluir** que exclui o caso de teste desta página e o Automated Test Framework.

4. Marque uma, várias ou todas as caixas de seleção de caso de teste e selecione **Executar**.

   Dica: A propriedade **sn_atf.runner.enabled** deve ser ativada para executar casos de teste. Depois que a propriedade for ativada, você poderá selecionar **Executar**. Além disso, você pode marcar a caixa de seleção ao lado do cabeçalho da coluna Caso de teste para selecionar todos os casos de teste a serem executados.

   Uma faixa em andamento aparece e muda para uma faixa de conclusão depois que os resultados do teste estão prontos. A coluna Última execução é atualizada e os últimos casos de teste executados são movidos para a parte superior da tabela.

Manipular falhas causadas por entradas dinâmicas no teste de usuário de tópicos do Virtual Agent

Evite falhas ao executar testes automatizados de tópicos em Virtual Agent controlando quais entradas você deseja executar como parte de um caso de teste.

Antes de Iniciar

Configure um caso de teste para um tópico que inclui entradas dinâmicas. Para obter mais informações, consulte Criar um teste automatizado em Designer do Virtual Agent.

Função necessária: virtual_agent_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao executar um teste no Designer do Virtual Agent, alguns testes podem falhar mesmo quando um tópico possuir componentes totalmente funcionais. Tais falhas podem acontecer com base em vários casos, como marcadores de data/hora baseados em uma função que sempre retorna a hora atual. O marcador de data/hora é criado corretamente quando o teste é executado, mas não corresponde ao marcador de data/hora registrado no caso de teste. Exemplos semelhantes incluem diferentes usuários que inserem diferentes nomes, e-mail ou endereços físicos ou outras informações específicas para cada usuário. Qualquer tópico que retorna dados diferentes com base no tempo ou em outras condições de mudança é um possível ponto de falha no teste. Ao desativar as etapas de teste que usam

Tradução automática

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

entrada dinâmica, você pode executar testes que não falharão devido a uma mudança nos dados encontrados nessas etapas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Defina o comutador de alternância do tipo de descoberta como **NLU/palavra-chave** e selecione **Gerenciar casos de teste** .
3. Abra o caso de teste com o qual você deseja trabalhar.
4. Na guia **Etapas de Teste**, selecione a coluna Ativa da etapa de teste que você deseja excluir e defina seu valor como Falso.
5. Repita a Etapa 4 com quantas etapas de teste você deseja desativar.
6. Execute ou depure seu caso de teste.

Depurar um tópico Virtual Agent

Investigue e resolva comportamentos inesperados em seus tópicos personalizados Virtual Agent, blocos de tópicos e controles.

Para obter informações sobre problemas de descoberta de tópicos, consulte Descoberta de tópico do LLM no Virtual Agent e. Resolver problemas de descoberta do tópico Compreensão da linguagem natural (NLU).

Duplicar um tópico dinâmico antes de depurá-lo e alterá-lo

Duplique um tópico em vez de atualizar um tópico dinâmico. O tópico original não modificado pode servir como referência e backup, e manter o original permite que você restaure o tópico rapidamente. Lembre-se de desativar o tópico original antes de publicar a duplicata.

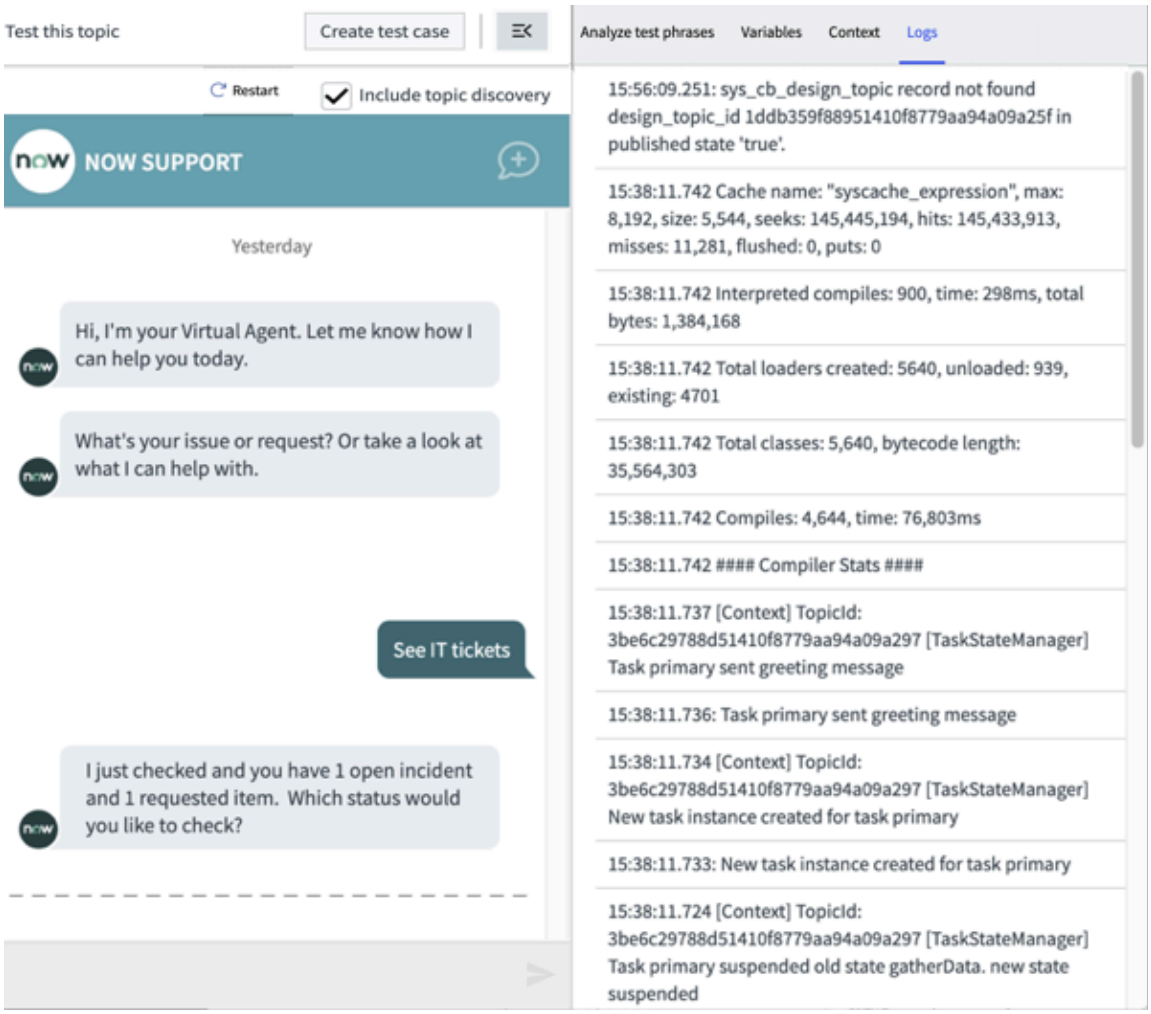
Depurar um tópico ao testar suas conversas

Conforme você cria ou atualiza um tópico em Designer do Virtual Agent, use o botão **Teste** na barra de cabeçalho do tópico para visualizar a conversa. A janela de teste de bate-papo mostra a conversa como ela aparece em Portal de serviços. Elementos em sua conversa podem aparecer de forma diferente em aplicações de mensagens de terceiros. Teste suas conversas em qualquer aplicação de terceiros onde você pretenda implantar Virtual Agent.

A janela de bate-papo de teste exibe quatro guias que fornecem informações detalhadas para depurar e refinar seu tópico: **Analisar frases de teste**, **Variáveis**, **Contexto** e **Logs**. Para obter detalhes sobre essas guias, consulte Como testar tópicos de NLU/Palavra-chave. O exemplo a seguir mostra as mensagens de processamento e os erros registrados durante o teste.

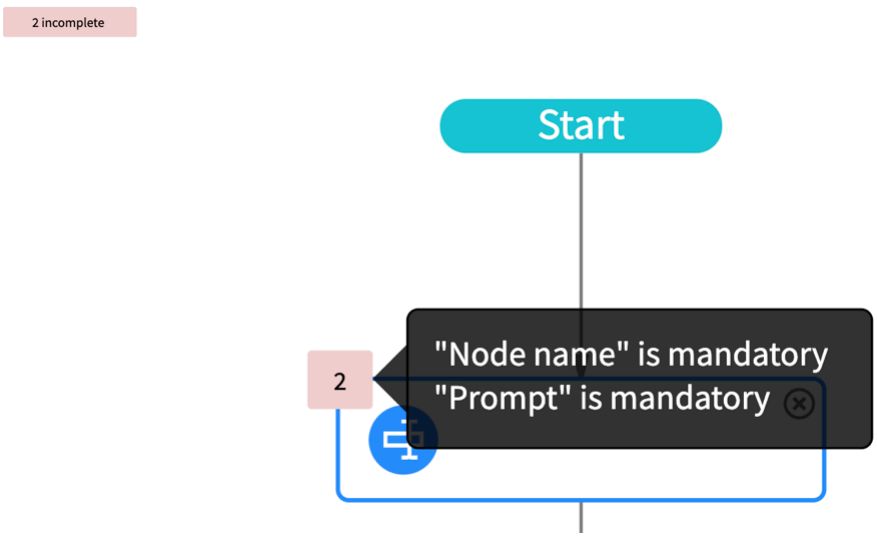
Tradução automática

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



Fique atento a avisos nos controles do seu tópico

Avisos em um nó de tópico na guia Fluxo



Os controles que não têm informações necessárias mostram um ícone vermelho no canto superior esquerdo do controle. O selo mostra um número indicando o número de problemas nesse controle. Selecione este selo para ver uma lista dos problemas no controle.

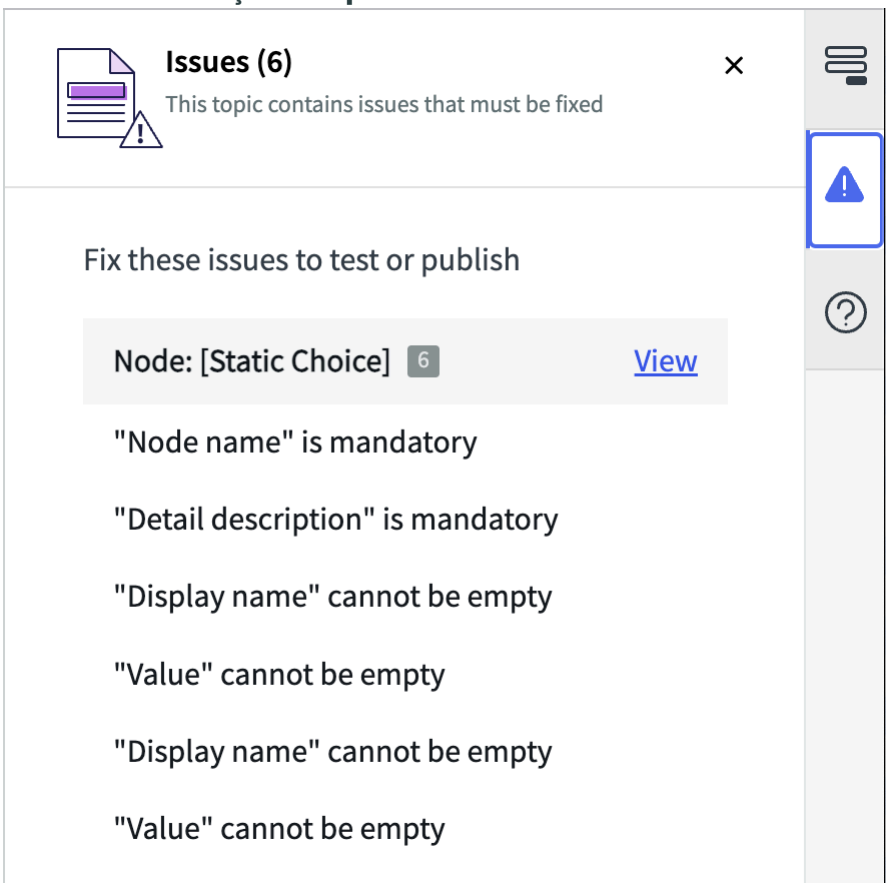
Tradução automática

© 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.

Outro selo de aviso aparece no canto superior esquerdo da tela para indicar o número de problemas em todo o tópico.

Verificar se há erros quando uma visualização de tópico não é executada

Erros de visualização de tópico na tela



Informações adicionais aparecem em uma guia Problemas de validação na barra lateral do Designer do Virtual Agent tela quando um erro impede a execução do tópico. O número total de problemas é listado, junto com detalhes e um hiperlink para cada nó. Selecione um link para acessar o nó e use as informações fornecidas para corrigir erros em sua conversa. Você pode fechar a guia sem corrigir os problemas, mas até que os problemas sejam corrigidos, a guia Problemas de validação aparece quando você seleciona **Publicar** . A guia Problemas de validação será fechada se você selecionar **Publicar** depois de corrigir todos os problemas.

Problemas comuns Virtual Agent

Problema	Possível resolução
Não é possível ver o designer do módulo em Interfaces conversacionais	• O usuário pode não ter a função virtual_agent_admin. • O plug-in Virtual Agent pode não estar ativado.
Não é possível editar um tópico	O usuário conectado deve estar no mesmo escopo da aplicação que o 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.

Problema	Possível resolução
Não é possível visualizar o tópico	• Certifique-se de que todos os campos obrigatórios estejam preenchidos nas propriedades do nó. • Certifique-se de que seu navegador esteja configurado para permitir pop-ups de sua instância.
Widget de bate-papo travado em Conectando...	Um ou mais tópicos podem estar ausentes. Verifique para garantir que os tópicos estejam presentes na instância e no estado Ativo.

Revisar tópicos que são executados em um fluxo de conversa

Cada conversa Virtual Agent (VA) em uma instância gera automaticamente um registro de interação na tabela Interações [interações], que registra a conversa entre um solicitante e um agente virtual. Você pode revisar a transcrição da conversa entre o solicitante e o agente virtual, incluindo transferências de atendente (se estiver usando o bate-papo do agente). Para obter detalhes, consulte Registros de interação do Virtual Agent.

Resolver problemas de descoberta do tópico Compreensão da linguagem natural (NLU)

Se uma intenção não estiver sendo escolhida quando esperado, você poderá solucionar os erros de previsão do NLU.

Dicas rápidas de solução de problemas

Se um Virtual Agent não estiver sendo descoberto, verifique o seguinte:

O NLU está habilitado para o idioma da sessão?

Ative o idioma nas configurações em Compreensão da linguagem natural (NLU) para . Virtual Agent. Para obter detalhes, consulte Habilitar idiomas NLU nas configurações Virtual Agent.

O Modelo de NLU foi treinado e publicado para o idioma da sessão?

Seu tópico pode não estar usando as mudanças mais recentes no seu modelo. Para NLU ServiceNow®, consulte Treinamento e teste do seu modelo NLU e Publicar um tópico Virtual Agent.

O tópico Virtual Agent é publicado, detectável e vinculado a um modelo e intenção de NLU publicados para o idioma da sessão?

O tópico deve ser vinculado a um único modelo e intenção para um determinado idioma. Certifique-se de que não haja intenções duplicadas vinculadas a outros tópicos. Verifique se o tópico, o modelo e a intenção estão no mesmo domínio. Para obter mais informações, consulte Publicar um tópico Virtual Agent.

Há funções ou condições especificadas para o tópico Virtual Agent na guia Propriedades no Virtual Agent Designer?

Se o tópico for mostrado somente para determinadas funções ou para determinadas condições, isso poderá impedir a descoberta do tópico. Para obter detalhes, consulte Guia Propriedades do tópico.

Por que Virtual Agent descobriu meu tópico em espanhol, mas não em francês?

Existem várias possibilidades:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 idiomas são compatíveis com todos os provedores de NLU. Para obter detalhes, consulte Suporte a idiomas para serviços NLU.
- Nem todos os tópicos estão vinculados a um modelo de NLU e a uma intenção específica do idioma.

  Por exemplo, o Tópico A pode ser mapeado da seguinte forma:

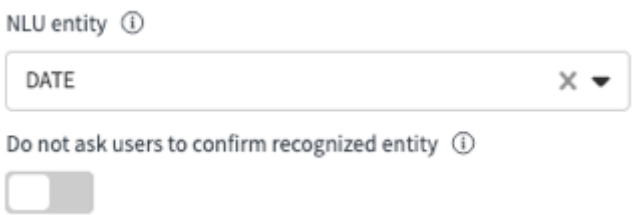
  - Vinculado ao Modelo A e à Intenção A para o inglês
  - Vinculado ao Modelo A e à Intenção A para o espanhol
  - NÃO vinculado a um modelo ou intenção para o francês

  Neste cenário, crie um modelo em francês e uma intenção para o tópico. Para obter mais informações, consulte Gestão de modelos multilíngue .

Por que uma vaga de variável de tópico NÃO preencheu?

Verifique o seguinte:

- O nó de entrada do usuário do tópico não foi configurado com uma entidade associada. Use a propriedade da **Entidade NLU** para o nó em Designer do Virtual Agent.



- O resultado da previsão continha uma entidade NLU com uma pontuação de confiança inferior ao limite de confiança configurado.
- O valor da entidade NLU para o nó era inválido. Por exemplo, você não pode aplicar a palavra "vermelho" a um tipo de entidade de Data / Hora.

Teste a descoberta do tópico.

Siga um destes procedimentos:

- Na página inicial, deslize o comutador de alternância de tipo de descoberta para **NLU/Palavra-chave** e selecione **Testar tópicos de NLU/palavra-chave** . Insira seu enunciado e observe a guia **Analisar frases de teste**.
- Abra o tópico em Designer do Virtual Agent e selecione **Teste**. Na janela Teste, marque a caixa de seleção **Incluir descoberta de tópico**. Insira seu enunciado e observe a guia **Analisar frases de teste**.

Para obter detalhes, consulte Como testar tópicos de NLU/Palavra-chave. Para obter uma compreensão de como a descoberta de tópico funciona, consulte Lógica de descoberta de tópico de Compreensão da linguagem natural em Virtual Agent.

"Tópico de configuração" é o tópico em questão?

Em caso afirmativo, ele precisa ser definido em Interfaces conversacionais Configurações de bate-papo para ser descoberto. Para obter detalhes, consulte Configurar uma experiência Virtual Agent de bate-papo.

Perguntas ou problemas com a alternância de tópico no meio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a conversa retornou ao tópico A após Virtual Agent alternada para o tópico B?

O **fluxo do tópico Retomar após a habilitação do atributo de alternância** de tópico no tópico. Este interrutor de alternância pode ser encontrado em **Propriedades** em **Propriedades avançadas** > **Adicional**.

Por que a conversa retornou ao tópico A após Virtual Agent alternada para o tópico B?

O atributo **Continuar fluxo de tópico após troca de tópico** é desativado no tópico. Este interrutor de alternância pode ser encontrado em **Propriedades** em **Propriedades avançadas** > **Adicional**.

Se Virtual Agent não encontrar uma intenção, ele usará uma pesquisa de palavra-chave no mid-topic?

Não.

As variáveis do Tópico A estão disponíveis para o Tópico B após a alternância?

Não.

As variáveis do tópico B estão disponíveis para o tópico A quando o tópico A é reiniciado?

Não.

Para solução de problemas adicional, verifique as informações nas tabelas a seguir.

Verifique as informações de previsão de NLU nas tabelas de NLU abertas

Ao revisar ou depurar tópicos que usam Compreensão da linguagem natural (NLU), você pode usar várias tabelas de NLU abertas para exibir os resultados de previsão de NLU para seus tópicos. Por exemplo, as tabelas Feedbacks de intenção de previsão de NLUs e Feedbacks de entidade de NLUs abertas fornecem informações detalhadas sobre o processamento de NLU realizado por aplicações (como Virtual Agent) para determinar a intenção e as entidades do tópico (preenchimento de slot).

Abra a tabela de feedbacks de intenção de previsão de NLUs

A tabela Feedbacks de intenção de previsão de NLUs abertas [open_nlu_predict_intent_feedback] mostra o processamento de intenção que uma aplicação (neste caso Virtual Agent) executa em resposta a um resultado de previsão de intenção de NLU. O objetivo de Virtual Agent é mapear uma intenção NLU prevista para um tópico Virtual Agent. Sempre que Virtual Agent sugere um tópico, um registro do resultado da previsão é adicionado a esta tabela. Se Virtual Agent não encontrar um tópico, nenhuma previsão ocorrerá e um registro marcado como *Skipped* será adicionado a esta tabela.

Para visualizar a tabela, navegue até **Todos** e insira open_nlu_predict_intent_feedback.list no filtro de navegação.

Campos-chave na tabela Feedbacks de intenção de previsão de NLUs abertas

Campo	Descrição
App	Aplicação usando NLU. Por exemplo: *VA* (Virtual Agent).
Documento do aplicativo	sys_id do registro da aplicação. Por exemplo: *sys_cs_topic.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.

Campos-chave na tabela Feedbacks de intenção de previsão de NLUs abertas

Campo	Descrição
Tabela de documentos do aplicativo	Tabela do registro da aplicação. Por exemplo: `sys_cs_topic` (Tabela de tópicos).
Selecionado automaticamente	Booleano que indica se o sistema detectou apenas uma intenção acima do limite de previsão e, portanto, a aplicação optou por executar o tópico que correspondeu à mesma intenção: `true` ou `false`.
Intenção Atual	Intenção de NLU que foi usada pela aplicação quando a previsão de NLU foi enviada. Este campo pode ficar em branco (em branco). Por exemplo, uma intenção usada na Virtual Agent aplicação pode ser `Change password`.
Domínio	O domínio da intenção. Por exemplo, Global ou ITSM.
Nome de exibição do modelo externo	Nome do modelo de NLU externo. Por exemplo, o nome da aplicação NLU IBM Watson Assistant.
Causador da alternância de intenção	Nome do tópico de origem que solicita a confirmação do usuário. Existem dois cenários possíveis para os valores nesta coluna: • O usuário é solicitado a confirmar a correspondência de intenção inicial do enunciado (**Pergunte ao usuário se o tópico que o VA escolheu se o comutador correto** está habilitado em Configurações de NLU). Se o usuário for solicitado a fornecer um enunciado inicial, este valor poderá ser o tópico Saudações. Se o valor for `empty`, o usuário não foi solicitado a fornecer a correspondência inicial ou o usuário rejeitou a intenção de tópico correspondente inicialmente. • O usuário é solicitado a confirmar uma troca de intenção no meio do tópico (**Pergunte ao usuário se o tópico trocado está correto** , a chave de alternância está habilitada nas configurações de NLU). Se uma alternância for solicitada ao usuário no mid-topic, este valor será o nome do tópico que ele estava exibindo no momento da alternância. **Nota:** Tarefas do sistema também podem ser exibidas aqui, que você pode ignorar. Por exemplo: `__silent_TerminateGoal_a3817a5f7ca7439b8`.
Tarefa atual do causador da alternância de intenção	Nome da tarefa (nó) da qual o usuário alterna. **Nota:** Tarefas do sistema também podem ser exibidas aqui, que você pode ignorar. Por exemplo: `__silent_TerminateGoal_a3817a5f7ca7439b8`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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-chave na tabela Feedbacks de intenção de previsão de NLUs abertas

Campo	Descrição
Mapeado	Booleano que indica se a aplicação (Virtual Agent) considerou a previsão utilizável, correspondendo a intenção a um tópico disponível: `true` ou `false`.
Nome de exibição do modelo	Nome do modelo de NLU ServiceNow.
ID do modelo	ID do modelo de NLU para o qual a previsão foi enviada.
Nome do modelo	Nome do modelo de NLU para o qual a previsão foi enviada.
Resultado da Descoberta de tópico NLU	Resultado de previsão para enunciado inicial em uma conversa como parte da descoberta de tópico: • **Fallback da Pesquisa com IA**: nenhuma previsão foi feita. Pesquisa com IA foi usado como fallback. • **Correto**: uma única previsão foi feita. O usuário confirmou que o tópico estava correto. • **Correto entre vários**: várias previsões foram feitas. Este resultado indica que o usuário selecionou esta previsão. Outros registros de previsão são marcados como Sem categoria. • **Saiu sem confirmação**: o usuário sai sem confirmação. • **Incorreto**: uma única previsão foi feita. O usuário confirmou que o tópico estava incorreto. • **Incorreta entre várias**: várias previsões foram feitas, mas o usuário não selecionou nenhum dos tópicos sugeridos. Este resultado indica que esta previsão teve o maior valor de Confiança de previsão. Outros registros de previsão são marcados como Sem categoria. • **Previsão do tópico de configuração**: a previsão relacionada ao tópico de configuração foi feita sem o uso do Pesquisa com IA. • **Ignorado**: nenhuma previsão foi feita. • **Ignorado com o novo enunciado**: quando o menu Tópico foi exibido, o usuário digitou um novo enunciado. • **Sem categoria**: nenhuma das condições acima foi atendida ou o usuário abandonou a conversa.
Idioma do modelo NLU	Idioma do modelo NLU usado para a previsão.
Previsão	Nome da intenção prevista.
Log de auditoria de previsão	Referência à tabela Logs de previsão de NLUs abertas [open_nlu_predict_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.

Campos-chave na tabela Feedbacks de intenção de previsão de NLUs abertas

Campo	Descrição
Confiança da previsão	Valor de confiança da previsão.
Idioma da sessão do solicitante	Código do idioma da sessão do solicitante quando Tradução dinâmica estiver habilitado. Por exemplo, se o usuário digitar em francês, o código *fr* será armazenado. Se a detecção de idioma estiver habilitada e o usuário inserir texto em um idioma que não seja o padrão, Virtual Agent solicitará que o usuário confirme o idioma. Se confirmado, o idioma detectado se tornará o valor padrão da sessão.
Selecionado	Booleano que indica se as várias intenções previstas mostradas aos usuários finais como tópicos correspondentes foram realmente selecionadas pelos usuários finais: *true* ou *false*.
Mostrado	Booleano que indica se a aplicação (Virtual Agent) exibiu a intenção prevista como uma opção para o usuário final selecionar: *true* ou *false*.
Tópico alternado	Nome do tópico, se a confirmação foi solicitada ao usuário (independentemente de sua escolha, sim ou não).
Enunciado	Frase inserida pelo usuário final na janela do cliente de bate-papo.

Abrir a tabela de feedbacks de entidades de previsão de NLUs

A tabela Feedbacks de entidades de previsão de NLUs [open_nlu_predict_entity_feedback] mostra o processamento de entidade (preenchimento de slot) que uma aplicação (neste caso) Virtual Agent executa em resposta a um resultado de previsão de entidade NLUs. Por exemplo, em Virtual Agent o objetivo é mapear uma entidade NLU prevista para uma variável de entrada em um tópico Virtual Agent.

Para visualizar a tabela, insira `open_nlu_predict_entity_feedback.list` no filtro de navegação.

Campos-chave na tabela Feedbacks de intenção de previsão de NLUs abertas

Campo	Descrição
App	Aplicação usando NLU. Por exemplo, VA (Virtual Agent).
Documento do aplicativo	sys_id do registro da aplicação. Por exemplo: *sys_cs_topic.sys_id*.
Tabela de documentos do aplicativo	Tabela do registro da aplicação. Por exemplo: *sys_cs_topic*.
Selecionado automaticamente	Booleano que indica se a aplicação optou automaticamente por usar a entidade sem notificar o usuário: *true* ou *false*.

Tradução automática

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

Campos-chave na tabela Feedbacks de intenção de previsão de NLUs abertas

Campo	Descrição
Nome de exibição do modelo externo	Nome do modelo de NLU externo. Por exemplo, o nome da aplicação IBM Watson Assistant NLU.
Mapeado	Booleano que indica se a aplicação (Virtual Agent) considerou a previsão utilizável: `true` ou `false`.
Mapeado para	Item na aplicação para a qual a entidade foi mapeada.
Nome de exibição do modelo	Nome do modelo de NLU ServiceNow.
ID do modelo	ID do modelo de NLU para o qual a previsão foi enviada.
Nome do modelo	Nome do modelo de NLU para o qual a previsão foi enviada.
Previsão	Nome da entidade prevista.
Log de auditoria de previsão	Referência à tabela Logs de previsão de NLUs abertas [open_nlu_predict_log].
Confiança da previsão	Valor de confiança para a previsão.
Selecionado	Booleano que indica se a aplicação foi selecionada para usar a entidade: `true` ou `false`.
Mostrado	Booleano que indica se a aplicação exibiu a entidade prevista para o usuário final como escolha para selecionar: `true` ou `false`.
Enunciado	Frase inserida pelo usuário final na janela do cliente de bate-papo.
valor	Valor da entidade prevista.

Abrir Logs de Previsão de NLU

A tabela Logs de previsão de NLUs abertas [open_nlu_predict_log] fornece uma visão geral consolidada dos registros de previsão de NLUs para tópicos. Cada registro no log identifica o enunciado e as intenções (tópicos) e entidades correspondentes determinadas pelo serviço de NLU. Cada registro também inclui as pontuações de previsão do NLU calculadas durante a descoberta de tópico (correspondência de intenção) e a extração de entidade.

Nota: Os logs do nó de previsão do NLU são gerados automaticamente. Se você estiver usando logs de nó para depuração, mas quiser suprimir a geração automática de logs de nó de previsão de NLU, adicione a propriedade do sistema `com.glide.openn lu.predict.node_ logging_enabled` e defina o valor como falso.

Para visualizar os Logs de previsão de NLUs abertas, insira `open_nlu_predict_log.list` no filtro de navegação.

Tradução automática

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

Campos-chave na tabela Logs de previsão de NLUs abertas

Campo	Descrição
Assíncrono	Indicador para processamento de previsão assíncrona: *true* ou *false*. Verdadeiro indica que a previsão foi realizada de forma assíncrona, permitindo que os threads de trabalho Virtual Agent continuem.
Criado	Data e hora em que o registro de previsão NLU foi criado.
Duração	Período de tempo de processamento para a previsão retornar valores de intenção e entidade.
Idioma	O idioma da solicitação de previsão do NLU.
Nível	Tipo de mensagem: nível de informação.
Mensagem	Resultados de previsão retornados: número de intenções e entidades.
Solicitação	Parâmetro de previsão da NLU que contém o enunciado e o modelo de NLU para a intenção reconhecida.
Resposta	Resultados de previsão da NLU, que contêm 0 (nenhuma) ou mais intenções e entidades pontuadas.
Fonte	Processo ou área: *OpenNLU - Predict*.
Enunciado	Declaração do usuário reconhecida pelo bot, que é mapeada para uma intenção definida em um modelo de NLU.

Nota: Você pode exibir os resultados detalhados da intenção e da entidade nas tabelas Feedbacks de intenção de previsão de NLUs abertas e Feedbacks de entidade de NLUs abertas.

Revise as informações de conexão HTTP para integrações de NLU abertas

Use a tabela Abrir conexão HTTP do driver de NLU [open_nlu_driver_http_connection] para verificar rapidamente as credenciais HTTP, os detalhes da conexão e os métodos das intenções, entidades, modelos de NLU e previsões do provedor de serviços de NLU.

Para visualizar a tabela, insira `open_nlu_driver_http_connection.list` no filtro de navegação.

Lógica de descoberta de tópico de Compreensão da linguagem natural em Virtual Agent

Entenda como Virtual Agent retorna as intenções e como ele seleciona quais intenções serão mostradas ao usuário.

Pré-requisitos para descoberta de tópico

Virtual Agent pode descobrir um tópico quando as seguintes condições são atendidas:

- O tópico deve estar publicado e ativo.

  Na tabela Tópicos [sys_cs_topic], os valores **Ativo**, **Publicado** e **É tópico detectável** são definidos como *true*.

  Nota: A coluna **É tópico visível** não afeta a descoberta de tópicos.

- O tópico deve ser detectável.

Tradução automática

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

- As condições do tópico devem ser avaliadas como verdadeiras no tempo de execução.
- Se alguma função estiver configurada para o tópico, o solicitante deverá ter pelo menos uma dessas funções.
- O modelo de NLU do tópico precisa ter uma vinculação para o idioma da sessão.

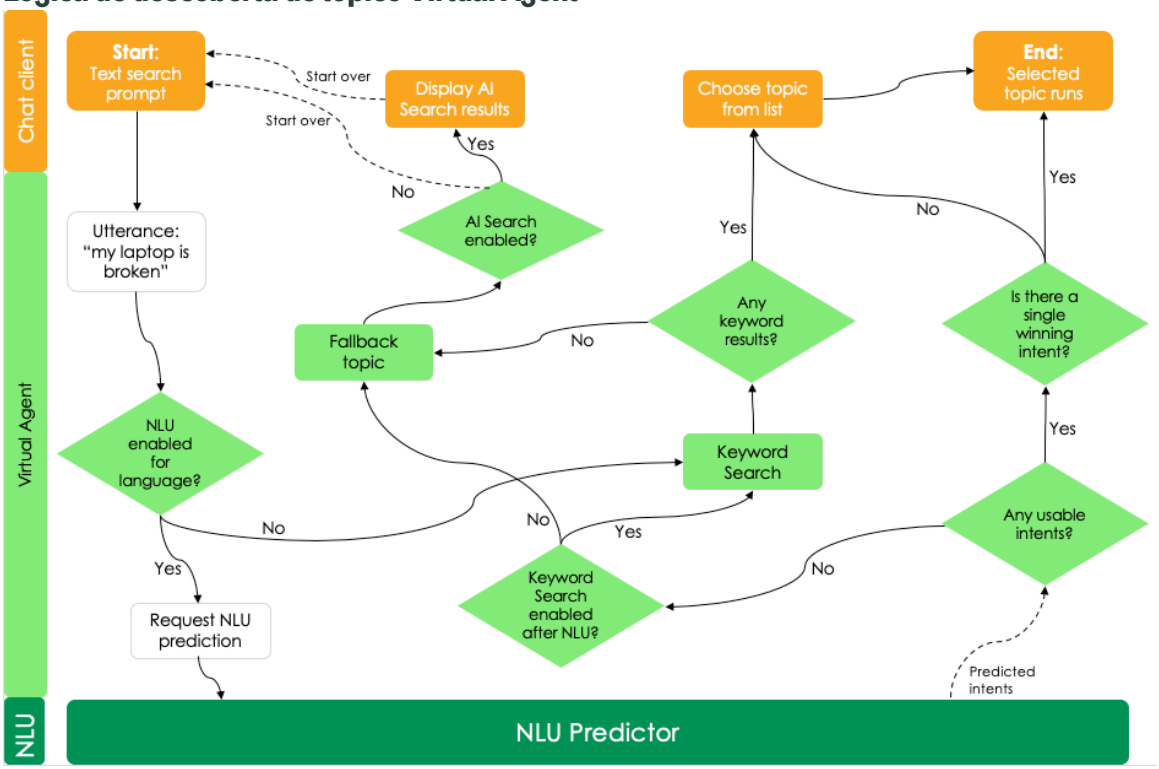
Lógica de descoberta de tópico NLU

Virtual Agent envia uma solicitação de previsão para o provedor de NLU. A solicitação contém o enunciado e todos os IDs de modelo de NLU registrados que estão vinculados ao idioma da sessão. As correspondências retornam intenções de NLU que correspondem a um tópico. O Virtual Agent então responde de uma das seguintes maneiras:

- Seleciona automaticamente um tópico para o solicitante, com base na pontuação de confiança.
- Solicita que o solicitante escolha um tópico da lista de correspondências retornada.
- Não encontra tópicos correspondentes.

Se nenhuma correspondência for encontrada, mas as palavras-chave de backup estiverem habilitadas (a propriedade [`com.glide.cs.nlu.keywords.enabled` é `true`), Virtual Agent pesquisará um tópico com base nas palavras-chave.

Lógica de descoberta de tópico Virtual Agent



Pontuações de confiança do Virtual Agent NLU

O Virtual Agent usa pontuações de confiança para retornar intenções previstas. Para definir o valor de confiança:

Tradução automática

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

1. Navegar até **Interfaces conversacionais** > **Integrações de NLU Externos** > **Drivers**.
2. Selecione **ServiceNow NLU** . Você também pode selecionar Todos e inserir open_nlu_driver.list .
3. Em **Limite de confiança da intenção** , insira o limite de confiança.

Se a pontuação de confiança de uma intenção for maior ou igual ao limite configurado, o Virtual Agent considerará uma boa correspondência.

Virtual Agent usa a seguinte lógica ao selecionar intenções:

- Seleciona automaticamente a intenção mais alta prevista.

  Isso ocorre quando apenas uma intenção é correspondida ou, em caso de desempate, quando a próxima correspondência mais próxima é um segundo distante.

  Nota: Se ServiceNow NLUé usado e **Confiança de intenção Delta** O campo na tabela de driver de NLU da ServiceNow (open_nlu_driver.list) está definido como `0`não pode haver desempate.

- Retorna uma lista de tópicos para o solicitante escolher.

  Isso ocorre se a seleção automática não for aplicável. O tamanho da lista é determinado pela propriedade do sistema `com.glide.cs.max_number_display_topics`.

- Nenhuma intenção corresponde.

  Quando zero intenções de NLU são previstas com uma pontuação de confiança maior ou igual ao limite configurado, o Virtual Agent retorna para uma pesquisa de palavra-chave, se configurada. (As propriedades do sistema `com.glide.cs.nlu.keywords.enabled` e `com.glide.cs.nlu.keywords.include_topics_bound_to_lang` são `true`).

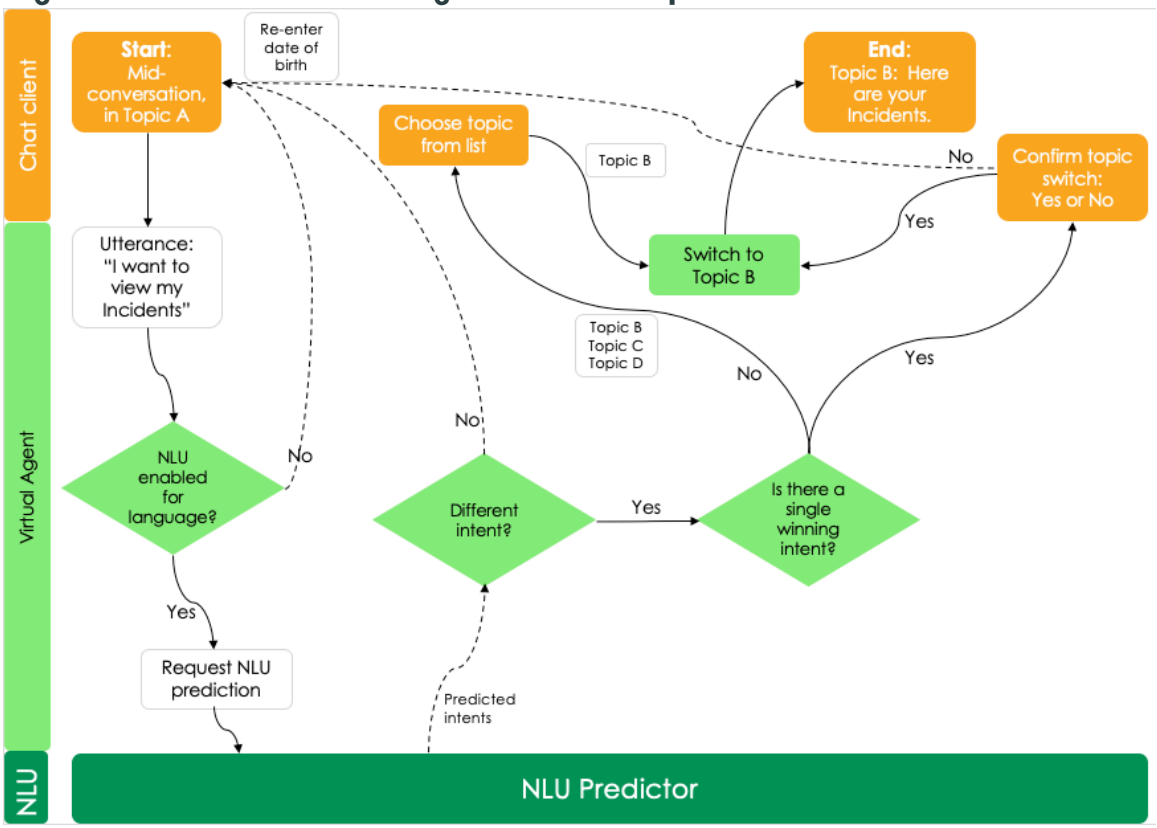
Lógica de descoberta de tópico de NLU no meio do tópico

Enquanto um tópico está em execução, o solicitante pode inserir um enunciado ou frase que resulte em uma alternância de tópico. Por exemplo:

1. O solicitante está em uma conversa Virtual Agent e o tópico A está em execução.
2. O tópico A solicita que o usuário insira sua data de nascimento.
3. Em vez de escolher uma data, o solicitante digita: "Quero exibir meus incidentes".
4. Virtual Agent não pode resolver esta frase em uma data, portanto, ele emite uma solicitação de previsão de NLU.
5. O preditor de NLU retorna a intenção B, e o Virtual Agent observa que o tópico B está vinculado à intenção B.
6. Virtual Agent alterna a conversa para o Tópico B, que apresenta informações ao solicitante sobre seus incidentes.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 descoberta de Virtual Agent no meio do tópico



Tópicos relacionados

Resolver problemas de descoberta do tópico Compreensão da linguagem natural (NLU)

Publicar um tópico Virtual Agent

Implante um tópico inativo ou um tópico atualizado para salvá-lo e disponibilizá-lo para os usuários em clientes Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Nota: Atualizado Designer do Virtual Agent a interface do usuário está disponível quando você instala Now Assist em Virtual Agent e ligue o. Now Assist Habilidade de tópicos. Este conteúdo presume que você ativou esta habilidade e pode ver a exibição de lista. Se esta habilidade não estiver ativada, você verá a IU legada e a página Tópicos. Para obter mais informações, consulte Página de tópicos legados do Virtual Agent Designer .

Se estiver usando a descoberta de tópico Compreensão da linguagem natural (NLU), você poderá publicar o modelo simultaneamente ao tópico se o modelo atender aos critérios de publicação. Certifique-se de que seu modelo tenha passado por todas as fases de desenvolvimento e esteja pronto para ser publicado. Se você não refinou, testou e otimizou seu modelo, talvez não consiga publicá-lo em Designer do Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Gestão de modelos .

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também publica blocos de tópico e controles personalizados para disponibilizá-los para uso na chamada de tópicos.

Tradução automática

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

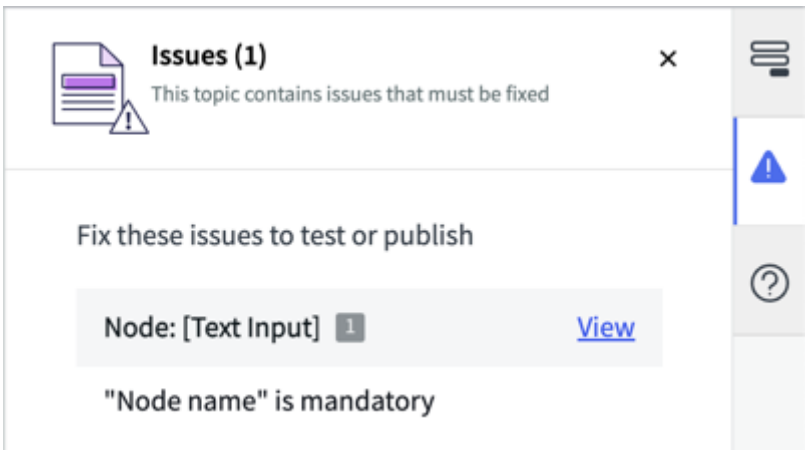
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.

   Dica: Se você precisar trabalhar com tópicos de NLU/palavra-chave, selecione **NLU/palavra-chave** alternar.

2. Na página inicial, selecione o tópico, o bloco de tópicos ou o controle personalizado para publicar ou republicar.
3. Na barra de cabeçalho do tópico, selecione **Publicar**.

   Selecionando **Publicar** Quando há problemas presentes, abre uma guia Problemas de validação ao lado da folha de propriedades, que conta e detalha todos os problemas que precisam de correção. Esses detalhes incluem um hiperlink para cada item incompleto. Se o problema estiver em um nó, a seleção do hiperlink abrirá a folha de propriedades desse nó. Conforme cada problema é resolvido, a lista na prateleira é atualizada para mostrar os erros restantes. Quando não houver problemas para resolver, a caixa de diálogo de publicação será aberta.

   Se você estiver usando a descoberta de tópico NLU, a caixa de diálogo Escolher o que publicar será exibida. Selecione os itens disponíveis para publicar com o tópico, como o modelo de NLU e os mapeamentos de idioma, e clique em **Publicar**.

   Nota: Se a opção **Publicar** não estiver disponível, o modelo pode precisar de algum trabalho. Por exemplo, o modelo pode não ter intenções suficientes ou precisar de mais enunciados para algumas intenções. Corrija esses problemas antes de prosseguir. Além disso, se um modelo de idioma não estiver disponível, o modelo específico do idioma nunca foi publicado. Publique-o em Workbench de NLU. Para obter mais informações, consulte Gestão de modelos .

   A barra de cabeçalho do tópico exibe uma mensagem Salvando... A notificação Tópico salvo com êxito aparece no canto inferior direito por 4 segundos e pode ser fechada selecionando o **X** na mensagem.

   Para tópicos, o estado do tópico é Ativo e o estado Publicado muda para "agora".

4. Abra-os em uma janela de conversa de teste de uma das maneiras a seguir para verificar se os tópicos funcionam conforme o esperado.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Guia Propriedades do tópico	○ Para tópicos de NLU/palavra-chave, selecione **Teste** . ○ Para tópicos de LLM, selecione **Teste** ou abra o menu suspenso e selecione **Visualizar em** *Now Assist* **painel** .
Página inicial do LLM	Em **Selecionar assistente** menu suspenso, escolha o assistente associado ao seu tópico e selecione **Assistente de teste** .
Página inicial de NLU/palavra-chave	Selecione **Testar tópicos ativos** .

Nota: Para mais informações sobre como testar tópicos de LLM Now Assist, consulte Testar tópicos de LLM. Para tópicos de NLU/palavra-chave, insira as palavras-chave ou NLU enunciados que correspondem à intenção do tópico. Para os tópicos pré-criados Virtual Agent, o bot retorna uma lista de tópicos que correspondem à palavra-chave ou ao enunciado inserido. Para obter mais informações, consulte Como testar tópicos de NLU/Palavra-chave.

Resultado

Os blocos de tópicos e controles personalizados são publicados e estão disponíveis para uso em tópicos de chamada.

Nota: Tópicos ativos, incluindo tópicos de configuração e tópicos de conversa superficial, também podem estar disponíveis para uso após a publicação dos tópicos. Para obter mais informações, consulte Controle a descoberta e a visibilidade de tópicos..

Excluir um tópico Virtual Agent

Exclua um tópico Virtual Agent que não é mais necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Nota: Atualizado Designer do Virtual Agent a interface do usuário está disponível quando você instala Now Assist em Virtual Agent e ligue o. Now Assist Habilidade de tópicos. Este conteúdo presume que você ativou esta habilidade e pode ver a exibição de lista. Se esta habilidade não estiver ativada, você verá a IU legada e a página Tópicos. Para obter mais informações, consulte Página de tópicos legados do Virtual Agent Designer .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode excluir um tópico usando **Excluir** opção no Designer do Virtual Agent página inicial ou na barra de cabeçalho do tópico.

Nota:

Em alguns casos, determinadas categorias de tópicos não podem ser excluídas, como os tópicos de configuração Saudação, Pesquisa, Atendente, Erro, Explorar ajuda e Encerramento. A opção Excluir está desabilitada para subfluxos, ações e habilidades personalizadas.

Se você quiser remover um tópico de seus clientes do Virtual Agent, mas não quiser excluí-lo, considere tornar o tópico inativo.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Se você não estiver trabalhando no tópico, navegue até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer** para exibir a página inicial.
2. Use um dos métodos a seguir com base em um registro na página inicial ou no cabeçalho de um tópico.

Método	Descrição
Página inicial - tópico único	Selecione o ícone Mostrar ações para esta linha na linha do tópico que você deseja excluir, selecione **Excluir** .
Página inicial - Vários tópicos	**a.** Selecione os tópicos que você deseja excluir. **b.** Selecione **Excluir**. **Nota:** Se um ou mais dos ativos selecionados forem subfluxos ou ações, a opção de exclusão será desabilitada.
Barra de cabeçalho do tópico	**a.** Selecione um registro de tópico para abrir o tópico. **b.** Selecione o ícone Ações do tópico e selecione **Excluir** .

3. Na caixa de diálogo Confirmar exclusão, selecione **Excluir** .
   A guia fecha e retorna para a página inicial.

Resultado

Uma mensagem de notificação também aparece por 4 segundos, confirmando que o tópico foi excluído. Você pode fechar a mensagem selecionando o ícone Ignorar alerta .

Se o tópico estava ativo e não estiver mais listado na página inicial, o tópico será removido imediatamente de Virtual Agent clientes.

Promover ou rebaixar subfluxos de conversa do LLM, ações e tópicos em Designer do Virtual Agent

Promova ativos, incluindo subfluxos conversacionais, ações conversacionais e tópicos em Designer do Virtual Agent, Depois de associá-los a um assistente de modelo de linguagem grande (LLM), para que eles sejam sugeridos ao usuário pelo assistente de LLM.

Antes de Iniciar

Associe um tópico de LLM, subfluxo conversacional ou ação conversacional a um assistente de LLM. Para obter mais informações, consulte Criar um tópico Virtual Agent, Gerenciar subfluxos conversacionais em Designer do Virtual Agent e Gerenciar ações de conversa em Designer do Virtual Agent.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de associar um subfluxo de conversa, ação de conversa ou tópico a um assistente de LLM, você pode promover o tópico para que o assistente de LLM o sugira aos usuários. Ativos promovidos também podem ser rebaixados para removê-los da lista de ativos sugeridos.

Tópicos de sistema, tópicos de configuração, blocos de tópicos, controles personalizados e tópicos de conversa superficial não podem ser promovidos.

Tradução automática

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

Nota: Você também pode promover NLU/keyword criando recomendações de tópico em Interfaces conversacionais configurações. Para obter mais informações, consulte Como usar Virtual Agent Recomendações de tópicos.

Controles de promoção para tópicos de LLM

Você pode verificar os ativos **Promovido** Status no ícone Mostrar ações para esta linha ⋮. . *Promoted*o status mostra uma marca de seleção quando o tópico é promovido.

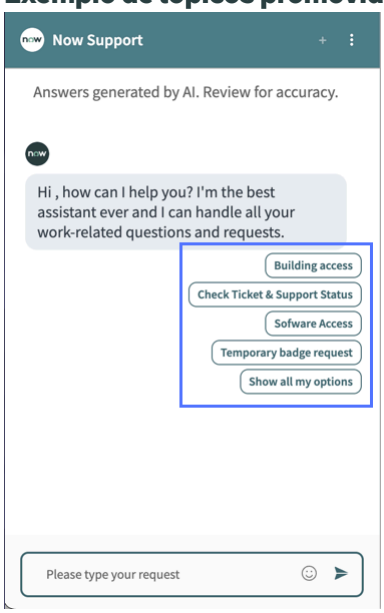
Para obter mais informações sobre assistentes de LLM, consulte Assistentes de LLM .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Virtual Agent* > **Designer**.
2. Em **Selecionar assistente** Menu suspenso, selecione o assistente de LLM que promoverá o tópico.
   A lista de ativos é reduzida a ativos de LLM associados ao assistente de LLM.
3. Encontre o ativo que você deseja promover ou rebaixar.
4. Selecione o ícone Mostrar ações para esta linha ⋮ e selecione **Promover** para alternar os ativos *Promoted*status.
   Se o ativo já tiver sido promovido, ele terá uma marca de seleção ao lado de *Promoted*status. Rebaixar o ativo remove a marca de seleção.

Resultado

Exemplo de tópicos promovidos em um Virtual Agent bate-papo



O ativo é adicionado à lista de ativos promovidos pelo assistente de LLM, enquanto um ativo rebaixado é removido da lista.

Uma mensagem de notificação também aparece por quatro segundos, confirmando que o ativo foi promovido ou rebaixado. Você pode fechar a mensagem selecionando o ícone 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.

O que Fazer Depois

Reordenar subfluxos de conversa do LLM promovidos, ações e tópicos em Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Reordenar subfluxos de conversa, ações e tópicos do LLM promovidos.

Reordenar subfluxos de conversa, ações e tópicos do LLM promovidos

Reorganize os ativos do LLM, como subfluxos conversacionais, ações conversacionais e tópicos, para a ordem desejada depois de promovê-los para recomendação por Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

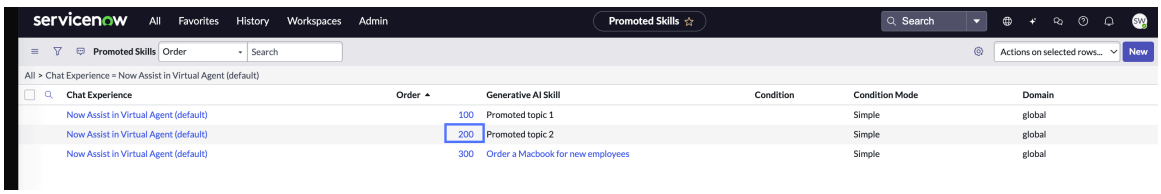
Promova os ativos do LLM nos quais você deseja reordenar Designer do Virtual Agent. Para obter mais informações sobre como promover ativos, consulte Promover ou rebaixar subfluxos de conversa do LLM, ações e tópicos em Designer do Virtual Agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

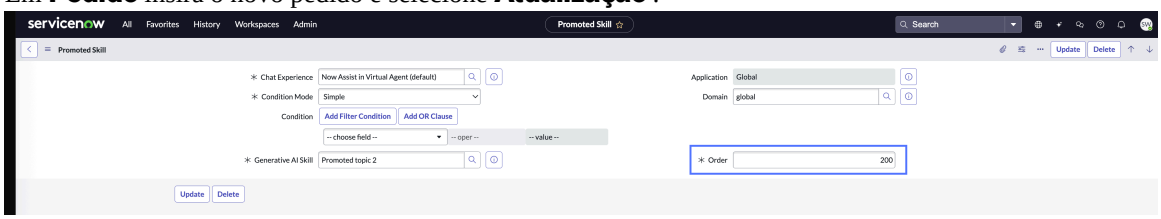
Por padrão, os ativos de LLM promovidos são apresentados em ordem alfabética no assistente. Você pode reorganizar os ativos promovidos em qualquer ordem desejada editando seus registros na tabela Habilidades promovidas [sys_cs_context_profile_promoted_skill]. Quando as condições são aplicadas a um ativo promovido e quando o ativo atende à condição, ele é exibido primeiro pelo assistente, independentemente da ordem definida.

Procedimento

1. Navegue até a tabela Habilidades promovidas [sys_cs_context_profile_promoted_skill] selecionando **Todos** e entrando `sys_cs_context_profile_promoted_skill.list` .
2. Para o tópico LLM, subfluxo de conversa ou ação de conversa que você deseja reordenar, selecione **Pedido** valor.



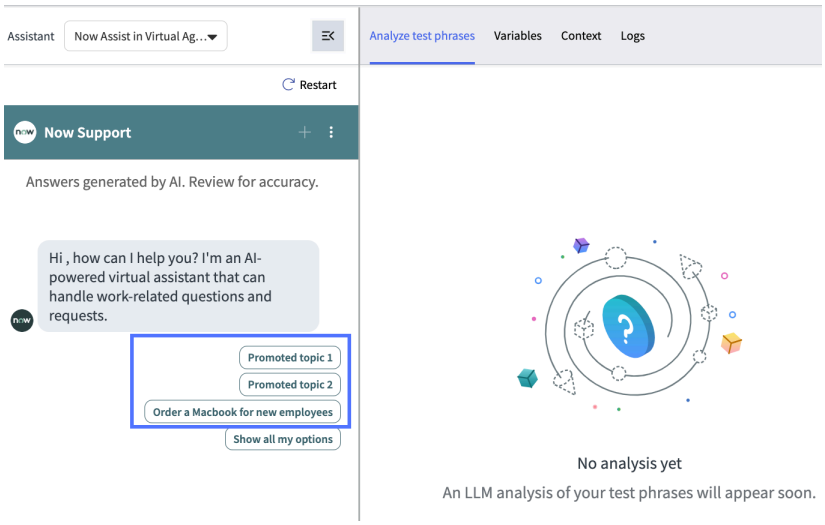
3. Em **Pedido** insira o novo pedido e selecione **Atualização** .



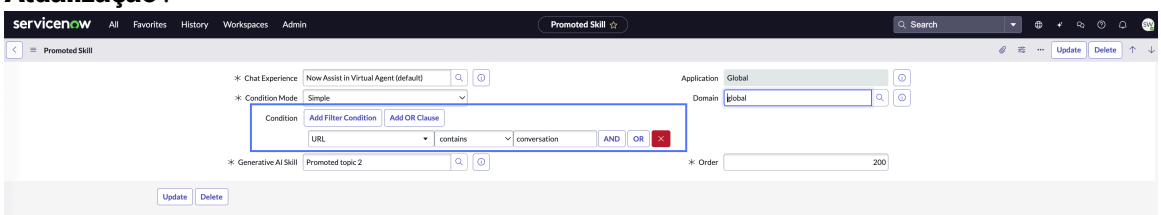
No assistente, as habilidades promovidas aparecerão na ordem definida.

Tradução automática

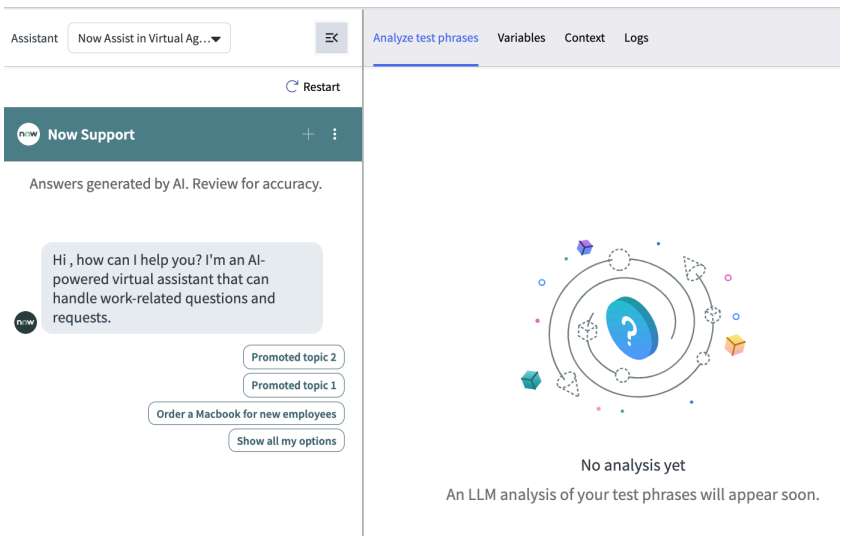
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



4. Para adicionar uma condição, em **Condição** construtor, insira os parâmetros necessários e selecione **Atualização** .



No assistente, a habilidade promovida condicionalmente aparecerá antes dos outros ativos.



Resultado

A lista de ativos promovidos é apresentada em um Virtual Agent Conversa com base no valor do pedido de cada ativo e nas condições aplicadas.

O que Fazer Depois

Repita as etapas anteriores para ajustar quaisquer outros ativos promovidos para classificá-los em uma ordem preferencial.

Adicione um construtor de condição aos tópicos promovidos

Você pode definir uma condição para um determinado promovido Virtual Agent tópico para colocá-lo mais alto na lista de tópicos promovidos em um Now Assist conversa 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.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin.

Para definir uma condição para um tópico, você deve promovê-lo primeiro. Para obter mais informações, consulte Promover ou rebaixar subfluxos de conversa do LLM, ações e tópicos em Designer do Virtual Agent.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione uma condição a um tópico do Virtual Agent escolhido para que ele seja exibido na parte superior da lista de tópicos promovidos em um Now Assist conversa do painel. Esta condição substitui o. *Number*Valor na tabela Habilidades promovidas [sys_cs_context_profile_promoted_skill_list].

Procedimento

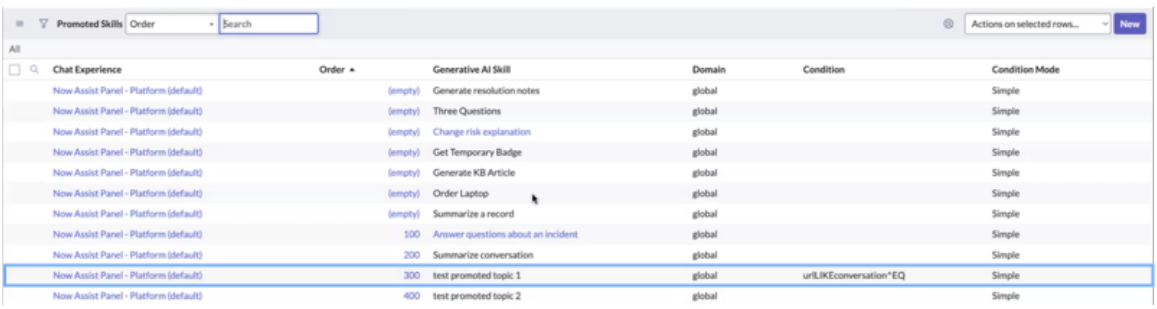
1. Navegar até **Tudo**e, em seguida, insira `sys_cs_context_profile_promoted_skill.list` no filtro.
2. Selecione o tópico promovido escolhido na lista.
3. Em *Condition*, defina a condição escolhida para o tópico.
   Por exemplo, `URL > Contém > Conversa` .
4. Em *Condition mode*, selecione sua condição.

   Nota: Na versão atual, *Simple*é o único modo de condição disponível.

5. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Os tópicos promovidos *Condition*Na tabela Habilidades promovidas mostra a condição definida.

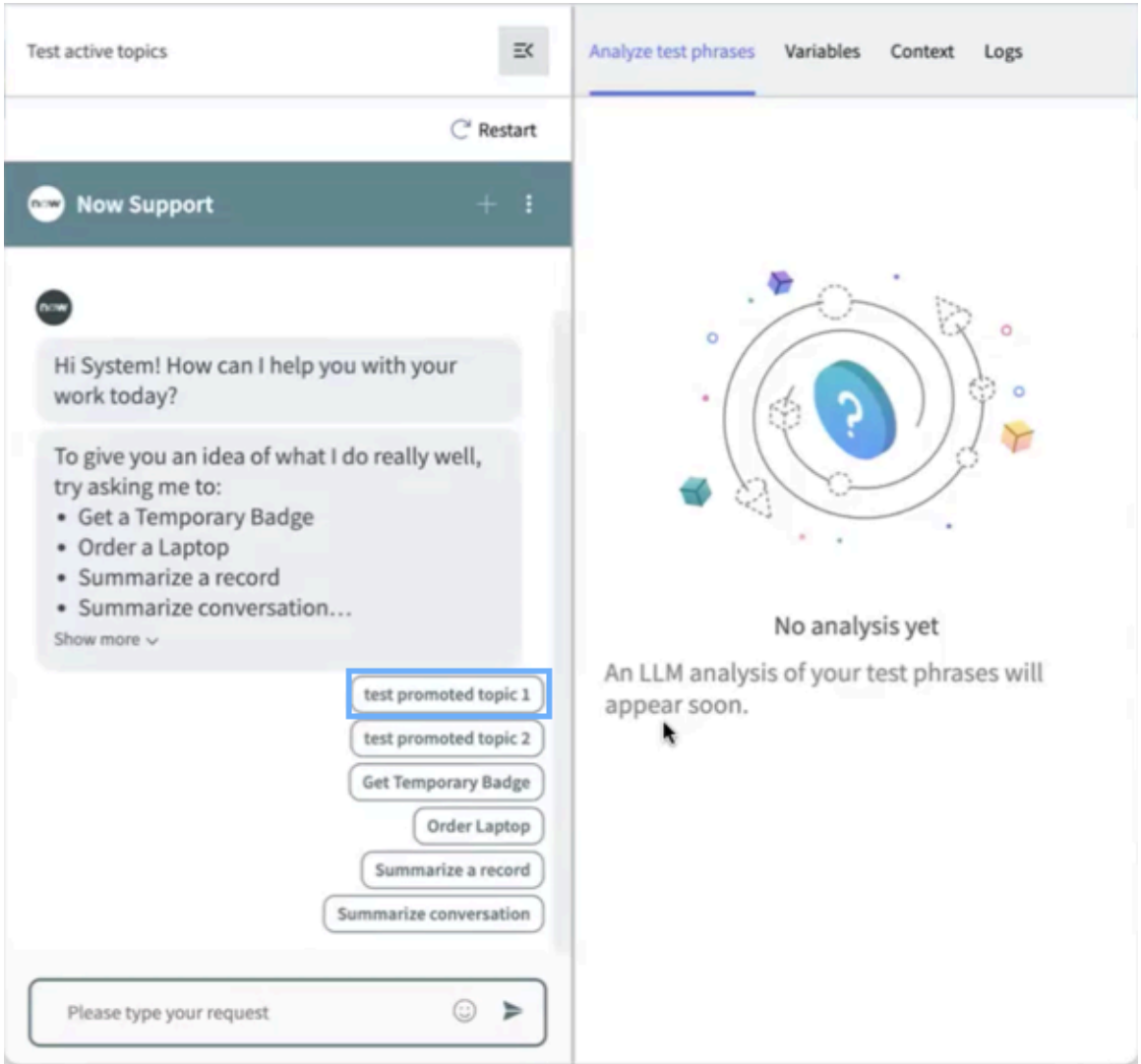


O tópico promovido agora é exibido *Condition defined*ao lado de *Promoted*marca de seleção.

O tópico promovido também é exibido na parte superior da lista de tópicos promovidos em um Virtual Agent Now Assist janela de bate-papo 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.



Gerenciar subfluxos conversacionais em Designer do Virtual Agent

Exiba e gerencie subfluxos de conversa por meio de Designer do Virtual Agent.

Nota: Atualizado Designer do Virtual Agent a interface do usuário está disponível quando você instala Now Assist em Virtual Agent e ligue o. Now Assist Habilidade de tópicos. Este conteúdo presume que você ativou esta habilidade e pode ver a exibição de lista. Se esta habilidade não estiver ativada, você verá a IU legada e a página Tópicos. Para obter mais informações, consulte Página de tópicos legados do Virtual Agent Designer .

Quando você tem a função admin ou virtual_agent_admin, você pode trabalhar com subfluxos de conversa em Designer do Virtual Agent.

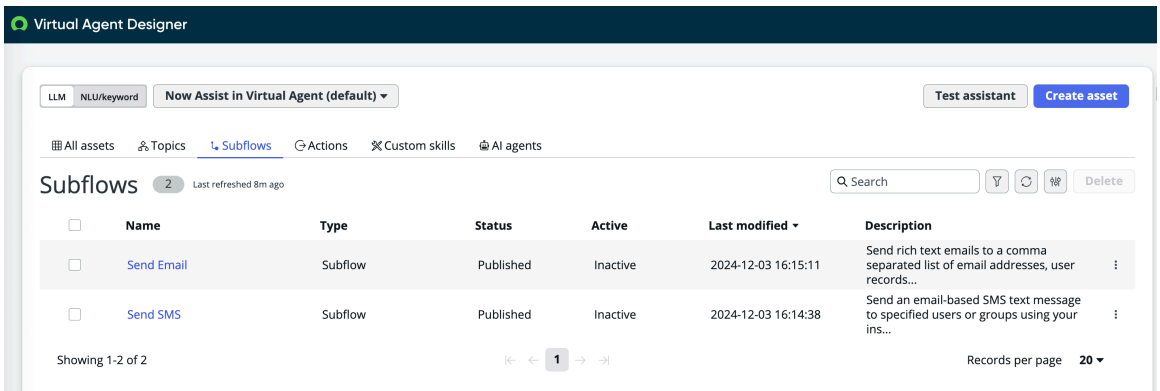
Subfluxos conversacionais não podem ser criados no momento Designer do Virtual Agent. Você só pode exibi-los e editá-los em Designer do Virtual Agent. Subfluxos conversacionais podem ser criados, testados e excluídos somente no Workflow Studio. Para obter mais detalhes sobre como criar subfluxos, consulte Crie um subfluxo em Workflow Studio .

Quando você abre um subfluxo em Designer do Virtual Agent uma guia é exibida na barra de cabeçalho de navegação. Esta guia abre o subfluxo em Workflow Studio em Designer do Virtual Agent ambiente. As seguintes colunas aparecem 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.

Coluna	Descrição
Nome	Nome do subfluxo. Selecione o nome do subfluxo para trabalhar com esse subfluxo diretamente no Designer do Virtual Agent.
Tipo	Subfluxo.
Status	Tipo de status, como Publicado.
Ativo	Se a habilidade de IA generativa está ativa ou inativa.
Última modificação	Hora em que o subfluxo foi modificado pela última vez.
Descrição	Descrição do subfluxo.



Use o ícone de ações de linha ⋮ para trabalhar com configurações de visibilidade para **Promovido**, **Detectável**, **Visível** e **Ativo**.

Opção	Descrição
Promovido	Opção para alternar os subfluxos `Promoted` status a ser mostrado como um ativo de conversa sugerido no assistente virtual.
Detectável	Opção para alternar os subfluxos `Discoverable` status. Se detectável, o subfluxo será invocado quando correspondido ao enunciado de um usuário.
Visível	Opção para alternar a visibilidade do subfluxo para os usuários. Se estiver visível, o subfluxo aparecerá sempre que **Mostre-me tudo** a opção está selecionada na conversa.
Ativo	Opção para alternar o status ativo do subfluxo. Se ativo, o subfluxo estará disponível na conversa.
Excluir	A opção para excluir o subfluxo não é aplicável em Designer do Virtual Agent porque os subfluxos só podem ser excluídos em Workflow Studio.

Subfluxos de conversa e ações aparecem somente para os usuários durante um Virtual Agent Se a habilidade de subfluxos e ações estiver ativada em Now Assist Administrador Subfluxos de conversa e ações aparecem em Now Assist Painel, desde que os subfluxos e a habilidade de ação estejam 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.

- Para obter mais informações sobre Now Assist Painel, consulte Painel do Now Assist .
- Para obter mais informações sobre subfluxos conversacionais, consulte Subfluxos conversacionais .
- Para obter mais informações sobre como integrar subfluxos que não são conversacionais no Designer do Virtual Agent tópicos, consulte Como integrar Virtual Agent com fluxos de trabalho Workflow Studio.

Gerenciar ações de conversa em Designer do Virtual Agent

Exiba e gerencie ações de conversa por meio de Designer do Virtual Agent.

Nota: Atualizado Designer do Virtual Agent a interface do usuário está disponível quando você instala Now Assist em Virtual Agent e ligue o. Now Assist Habilidade de tópicos. Este conteúdo presume que você ativou esta habilidade e pode ver a exibição de lista. Se esta habilidade não estiver ativada, você verá a IU legada e a página Tópicos. Para obter mais informações, consulte Página de tópicos legados do Virtual Agent Designer .

Quando você tem a função de administrador ou virtual_agent_admin, você pode trabalhar com ações de conversa em Designer do Virtual Agent.

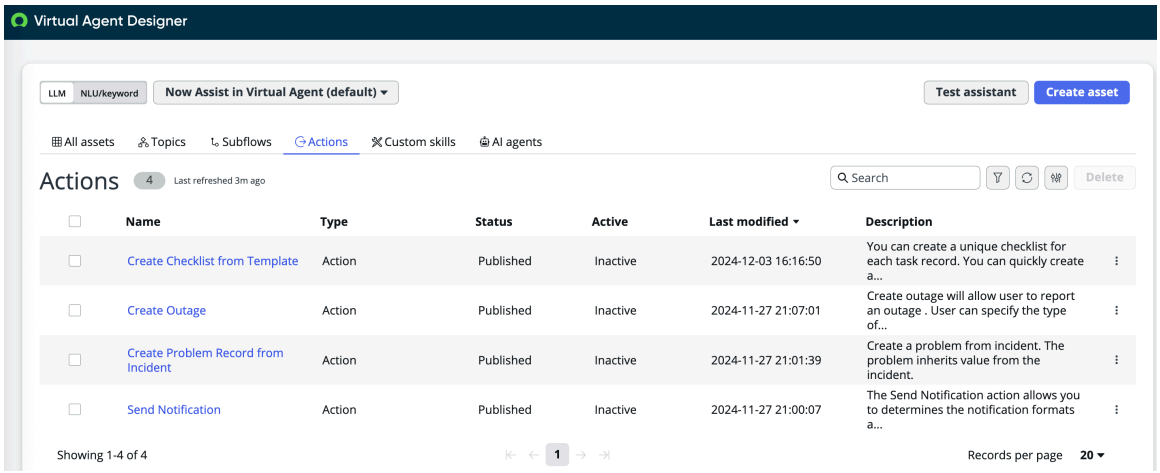
Ações de conversa não podem ser criadas no momento Designer do Virtual Agent. Você só pode exibi-los e editá-los em Designer do Virtual Agent. Ações de conversa podem ser criadas, testadas e excluídas somente em Workflow Studio. Para obter mais detalhes sobre como criar ações, consulte Crie uma ação em Workflow Studio .

Quando você abre uma ação, uma guia é exibida na barra de cabeçalho de navegação. Esta guia abre a ação em Workflow Studio em Designer do Virtual Agent ambiente. As seguintes colunas aparecem por padrão:

Coluna	Descrição
Nome	Nome da ação. Selecione o nome da ação para trabalhar com essa ação diretamente no Designer do Virtual Agent.
Tipo	Ação.
Status	Tipo de status, como Publicado.
Ativo	Se a habilidade de IA generativa está ativa ou inativa.
Última modificação	Hora em que o subfluxo foi modificado pela última vez.
Descrição	Descrição da ação.

Tradução automática

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



Use o ícone de ações de linha ⋮ para trabalhar com configurações de visibilidade para **Promovido** , **Detectável** , **Visível** e **Ativo** :

Opção	Descrição
Promovido	Opção para alternar as ações `Promoted` status a ser mostrado como um ativo de conversa sugerido no assistente virtual.
Detectável	Opção para alternar as ações `Discoverable` status. Se detectável, a ação será invocada quando correspondida ao enunciado de um usuário.
Visível	Opção para alternar a visibilidade da ação para os usuários. Se visível, a ação aparecerá sempre que **Mostre-me tudo** a opção está selecionada na conversa.
Ativo	Opção para alternar o status ativo da ação. Se ativa, a ação estará disponível na conversa.
Excluir	A opção para excluir a ação não é aplicável em Designer do Virtual Agent porque as ações só podem ser excluídas em Workflow Studio.

Subfluxos de conversa e ações aparecem somente para os usuários durante um Virtual Agent Se a habilidade de subfluxos e ações estiver ativada em Now Assist Administrador Subfluxos de conversa e ações aparecem em Now Assist Painel, desde que os subfluxos e a habilidade de ação estejam ativos.

- Para obter mais informações sobre Now Assist Painel, consulte Painel do Now Assist .
- Para obter mais informações sobre ações de conversa, consulte Ações conversacionais .
- Para obter mais informações sobre como integrar ações que não são conversacionais no Designer do Virtual Agent tópicos, consulte Como integrar Virtual Agent com fluxos de trabalho Workflow Studio.

Gerenciamento de habilidades personalizadas em Designer do Virtual Agent

Exiba habilidades personalizadas por meio de Designer do Virtual Agent.

Nota: Atualizado Designer do Virtual Agent a interface do usuário está disponível quando você instala Now Assist em Virtual Agent e ligue o. Now Assist Habilidade de tópicos. Este conteúdo presume que você ativou esta habilidade e pode ver a exibição de lista. Se esta habilidade não estiver ativada, você verá a IU legada e a página Tópicos. Para obter mais informações, consulte Página de tópicos legados do Virtual Agent Designer .

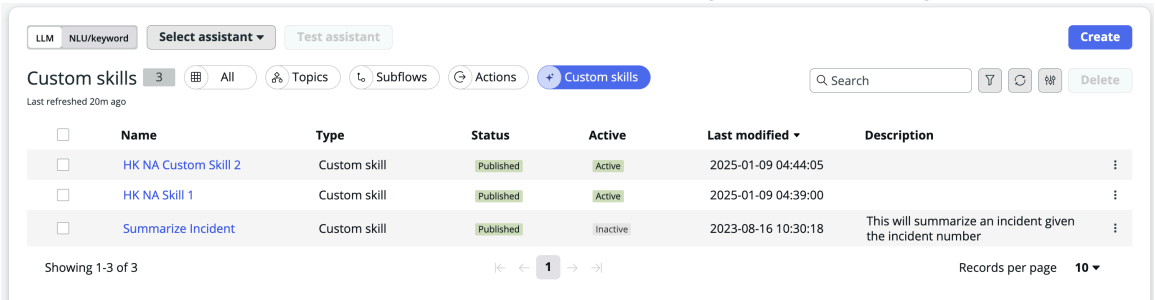
Tradução automática

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

Função necessária : virtual_agent_admin

Quando você seleciona uma habilidade personalizada, ela abre a habilidade em SDK do Now Assist. Habilidades personalizadas não podem ser criadas no momento Designer do Virtual Agent. Você só pode exibi-los no Designer do Virtual Agent. As habilidades podem ser criadas, testadas e excluídas somente em SDK do Now Assist. Para obter mais detalhes sobre como criar habilidades, consulte Criação de habilidade .

Habilidades personalizadas, conforme exibido em Designer do Virtual Agent



Coluna	Descrição
Nome	Nome da habilidade. Selecione a habilidade na qual abri-la SDK do Now Assist.
Tipo	Habilidade personalizada.
Status	Tipo de status, como Publicado.
Ativo	Se a habilidade está ativa ou inativa.
Última modificação	Hora em que a habilidade foi modificada pela última vez.
Descrição	Descrição da habilidade personalizada.

Use o ícone de ações de linha ⋮ para trabalhar com configurações de visibilidade para **Promovido** , **Detectável** , **Visível** e **Ativo** :

Opção	Descrição
Promovido	Opção para alternar as habilidades `Promoted` status a ser mostrado como um ativo de conversa sugerido no assistente virtual.
Detectável	Opção para alternar as habilidades `Discoverable` status. Se detectável, a habilidade será invocada quando correspondida ao enunciado de um usuário.
Visível	Opção para alternar a visibilidade da habilidade para os usuários. Se visível, a habilidade aparecerá sempre que **Mostre-me tudo** a opção está selecionada na conversa.
Ativo	Opção para alternar o status ativo da habilidade. Se ativa, a habilidade estará disponível na conversa.
Excluir	A opção Excluir para habilidades está inativa em Designer do Virtual Agent. As habilidades só podem ser excluídas de SDK do Now Assist.

Habilidades personalizadas se tornam disponíveis em Designer do Virtual Agent com base nas configurações de implantação em SDK 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.

1. Navegar até **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página inicial** e selecione a habilidade.
2. Selecionar **Configurações de habilidade** > **Configurações de implantação**.
3. Para que a habilidade se torne disponível em Designer do Virtual Agent, as seguintes opções devem ser selecionadas:
   - Selecione **Habilidades da plataforma** em **Recurso** lista.
   - Selecione **Painel do Now Assist** Cartão para habilitar a habilidade por meio do Painel do Now Assist.

- Para obter mais informações sobre Now Assist Painel, consulte Painel do Now Assist .
- Para obter mais informações sobre SDK do Now Assist, consulte Kit de habilidades do Now Assist .

Gerenciamento de agentes de IA no Designer do Virtual Agent

Exibir agentes de IA criados em Estúdio de agentes de IA por Designer do Virtual Agent.

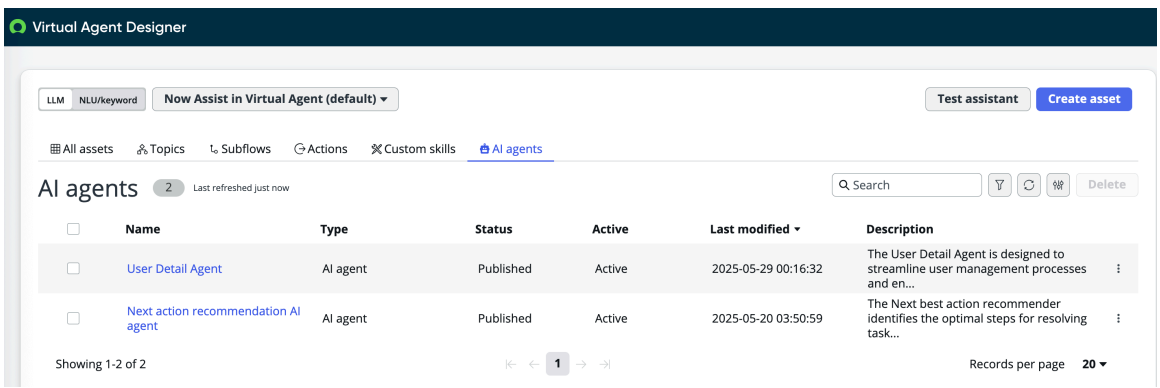
Nota: Atualizado Designer do Virtual Agent a interface do usuário está disponível quando você instala Now Assist em Virtual Agent e ligue o. Now Assist Habilidade de tópicos. Este conteúdo presume que você ativou esta habilidade e pode ver a exibição de lista. Se esta habilidade não estiver ativada, você verá a IU legada e a página Tópicos. Para obter mais informações, consulte Página de tópicos legados do Virtual Agent Designer .

Função necessária : virtual_agent_admin

Quando você seleciona um agente com IA, ele é aberto em Estúdio de agentes de IA. Agentes com IA não podem ser criados ou editados no momento Designer do Virtual Agent. Você só pode exibi-los no Designer do Virtual Agent. Eles podem ser criados, editados, testados e excluídos somente no Estúdio de agentes de IA. Para mais detalhes, consulte Estúdio de agentes de IA .

Agentes de IA em Designer do Virtual Agent

Selecione **Agentes de IA** Opção para ver todos os agentes de IA ativados para Designer do Virtual Agent.



Coluna	Descrição
Nome	Nome do agente de IA. Selecione o agente de IA para abri-lo Estúdio de agentes de IA.

Tradução automática

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

Coluna	Descrição
Tipo	Agente de IA.
Status	Tipo de status, como Publicado.
Ativo	Se o agente de IA está ativo ou inativo.
Última modificação	Hora em que o agente de IA foi modificado pela última vez.
Descrição	Descrição do agente de IA.

Use o ícone de ações de linha (para trabalhar com as configurações de visibilidade para **Promovido** , **Detectável** , **Visível** e **Ativo** :

Opção	Descrição
Promovido	Opção para alternar os agentes de IA `Promoted` status a ser mostrado como um ativo de conversa sugerido no assistente virtual. Primeiro, você deve selecionar um assistente para promover o agente de IA.
Detectável	Opção para alternar os agentes de IA `Discoverable` status. Se detectável, o agente de IA será invocado quando correspondido ao enunciado de um usuário.
Visível	Opção para alternar a visibilidade do agente de IA para os usuários. Se estiver visível, o agente de IA aparecerá sempre que **Mostre-me tudo** a opção está selecionada na conversa.
Ativo	Opção para alternar o status ativo do agente de IA. Se ativo, o agente de IA estará disponível na conversa.
Excluir	A opção Excluir do agente com IA está inativa em Designer do Virtual Agent. O agente com IA só pode ser excluído de Estúdio de agentes de IA.

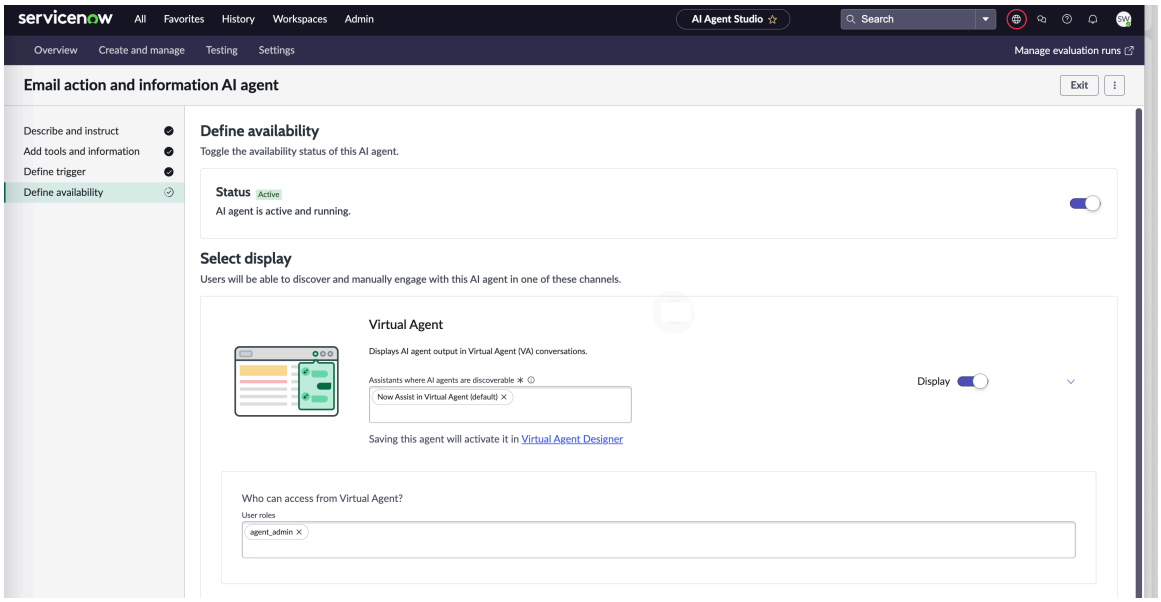
Os agentes de IA se tornam disponíveis em Designer do Virtual Agent com base nas configurações de exibição em Estúdio de agentes de IA. Para permitir que um agente de IA apareça em Designer do Virtual Agent, execute o seguinte:

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Visão geral** E selecione o agente de IA.
2. Selecione **Definir disponibilidade** guia.
3. Em **Virtual Agent** 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.

- Ligue o. **Exibição** alternar.
- Selecione os assistentes em que o agente de IA se torna detectável.
- Selecione as funções de usuário que podem acessar o agente de IA no Designer do Virtual Agent.



Para obter informações detalhadas sobre como criar agentes de IA, consulte Crie um agente de IA .

Tópicos relacionados

Conversas do agente em Virtual Agent

Usando agentes de IA no Virtual Agent tópicos

Use uma habilidade personalizada do agente de IA para que ele execute uma tarefa passada para ele, como compilar informações em um artigo da base de conhecimento.

Pode haver agentes de IA instalados com Now Assist aplicações que não são usadas em casos de uso. Para saber como ver todos os agentes disponíveis para você, consulte Encontre agentes de IA .

Um agente com IA executa uma tarefa que você passa para ele dentro do utilitário Conector com IA em Designer do Virtual Agent. Para obter mais informações sobre o utilitário Conector com IA, consulte Utilitário Conector com IA.

Por exemplo, você pode usar o agente de IA no utilitário Conector de IA para obter todos os dados em um artigo da Base de conhecimento. O agente de IA fornecerá o artigo se ele estiver disponível ou notificará você se não conseguir encontrá-lo. O agente também fornece dados sobre a própria consolidação por meio de seus mapeamentos de saída.

Para ver quais agentes de IA estão instalados em sua instância, consulte Encontre agentes de IA .

Para usar o agente com IA, selecione-o em **Tipo de habilidade** No utilitário Conector com IA, selecione o tipo de agente com IA no **Selecione Agente com IA** menu suspenso. Por exemplo, para que o agente de IA consolide um artigo da base de conhecimento, selecione **Agente de IA de consolidação de conteúdo da base de conhecimento** .

Tradução automática

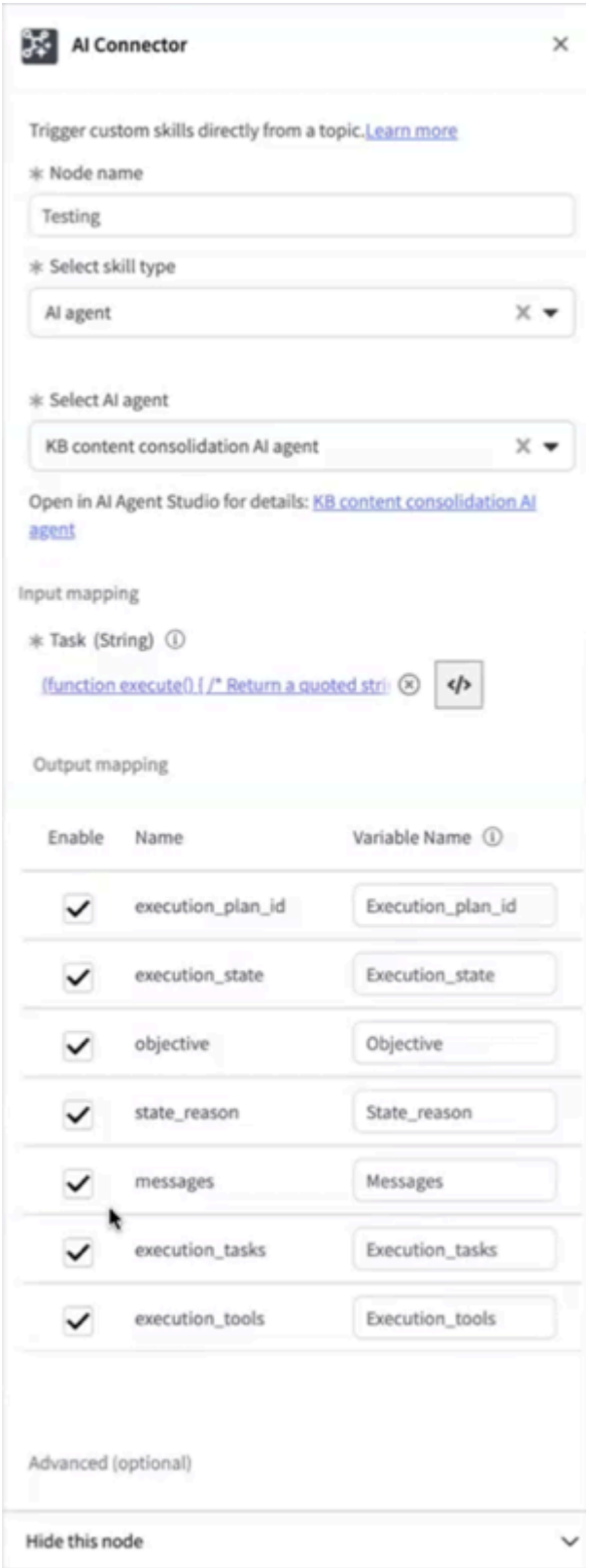
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Defina a tarefa para o agente de IA colocando um valor em **Tarefa** variável de mapeamento de entrada. Você pode definir uma condição ou inserir um script ou comando. Por exemplo, insira `Retornar KB00090;` Para que o agente de IA recupere esse artigo da base de conhecimento e consolide suas informações em uma resposta no Virtual Agent bate-papo.

As propriedades de mapeamento de saída do agente de IA são definidas automaticamente quando você seleciona o tipo de agente de IA. Todos os mapeamentos de saída são retornados no bate-papo quando o agente de IA conclui a tarefa.

Tradução automática

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



Tradução automática

Propriedades de mapeamento de saída do agente com IA

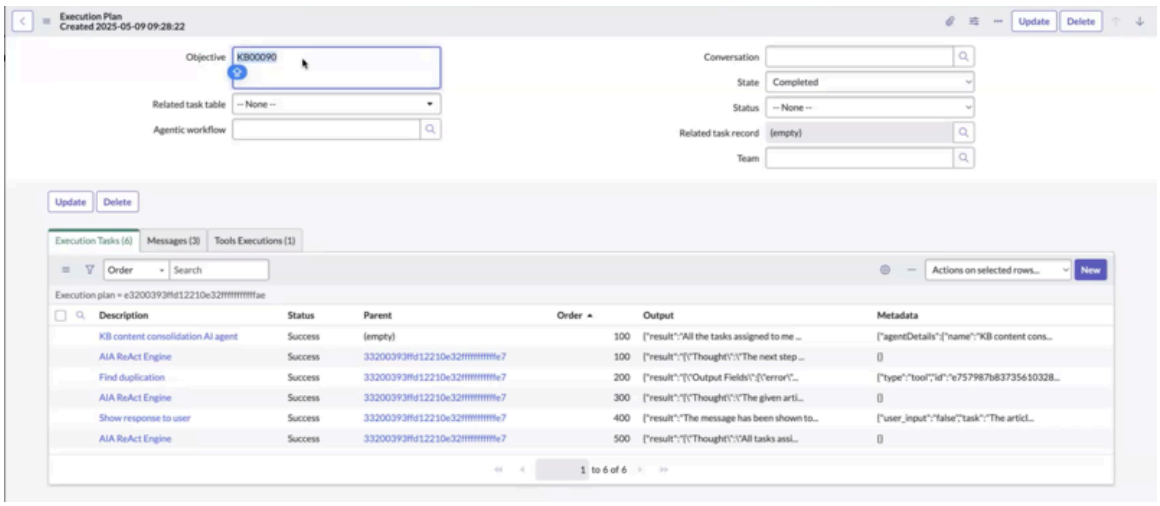
Variável	Descrição
ID do plano de execução	Número do ID do plano de execução.
Status de execução	Estado atual do plano de execução.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 mapeamento de saída do agente com IA

Variável	Descrição
Objetivo	Tarefa pretendida para o plano de execução.
Motivo do estado	Motivo do estado atual do plano de execução.
Mensagens	Lista de mensagens enviadas por meio do plano de execução.
Tarefas de execução	Lista de tarefas no plano de execução.
Ferramentas de execução	Lista de ferramentas no plano de execução.

Quando o agente de IA executa seu trabalho, ele gera o plano completo mostrando os mapeamentos de entrada e saída. Cada plano mostra o objetivo, todas as tarefas realizadas para o objetivo e todas as mensagens enviadas ou ferramentas usadas no plano. Todos os planos são listados na tabela Plano de execução [sn_aia_execution_plan_list].



Como usar Virtual Agent Recomendações de tópicos

Use o app Recomendações de tópicos para identificar tópicos Virtual Agent pré-criados que possam ser implementados rapidamente em sua organização. Recomendações de tópicos usa Descoberta de intenção para analisar dados de sua organização e encontrar tópicos pré-criados relevantes dos quais sua organização pode se beneficiar e novos tópicos que seriam úteis para criar.

O app Recomendações de tópicos permite que você avalie os casos de uso comuns que Virtual Agent podem ajudar a resolver ou evitar. Você pode usar Recomendações de tópicos com tópicos Virtual Agent que usam a palavra-chave ou a descoberta de tópico NLU. Use-o para fazer o seguinte:

1. Escolha os dados ServiceNow a serem analisados (configurar análise).
2. Analise os dados existentes (execute a análise que você configurou).
3. Revise os resultados da análise e use soluções pré-criadas:
   - Duplique uma sugestão de tópico pré-criada, como um tópico de ITSM Virtual Agent Conversas (disponível em ServiceNow Store).
   - [Somente NLU] Adicione uma intenção ao seu modelo e um novo tópico vazio. Você deve fornecer o fluxo para o novo tópico em Designer do Virtual Agent.

Tradução automática

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

O aplicativo Recomendações de tópicos requer Workbench de NLU e Conversas do ITSM Virtual Agent do ServiceNow Store. A versão Zurich de Recomendações de tópicos oferece suporte somente às recomendações do ITSM Virtual Agent. Embora Recomendações de tópicos use o Workbench de NLU para fins de aprendizado de máquina, ele não requer que o NLU esteja habilitado em Virtual Agent.

Para obter informações sobre os aplicativos que são instalados automaticamente com Recomendações de tópicos, consulte Atualizar Recomendações de tópicos.

Plug-ins necessários

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Recomendações de tópicos requer os seguintes plug-ins ServiceNow Store. Certifique-se de que eles estejam ativados antes de instalar Recomendações de tópicos.

Plug-ins necessários ServiceNow

Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot)

Ativa todos os plug-ins necessários para executar o Virtual Agent Pro. Para obter detalhes, consulte Como ativar Virtual Agent.

Nota: A partir do lançamento San Diego, o app Recomendações de tópicos é instalado automaticamente quando você ativa inicialmente o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot). As atualizações subsequentes deste app devem ser instaladas a partir de ServiceNow Store.

Workbench de NLU (somente descoberta do tópico NLU)

Ativa todos os plug-ins necessários para executar o Compreensão da linguagem natural em sua instância. Para obter mais informações, consulte Ativação do Workbench de NLU .

Aplicações necessárias ServiceNow Store

Descoberta de intenção (NLU somente discovery)

Identifica as intenções do usuário na análise de dados de incidentes/casos. Para saber mais, consulte Descoberta de intenção .

Conversas do ITSM Virtual Agent

Fornece conversas de gerenciamento de serviço de TI pré-criadas para ajudar sua organização a implantar rapidamente conversas de autoatendimento automatizadas. Para obter mais informações, consulte ITSM Virtual Agent .

Itens instalados com Recomendações de tópicos

Os itens a seguir são instalados com Recomendações de tópicos:

- Trabalhos agendados: *`Run Topic Recommendation Reports`* para executar relatórios de recomendação de tópico em horários agendados.
- As seguintes tabelas estão instaladas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Configurações padrão para recomendações de tópicos [sn_topic_recommend_default_setting]	Os dados de origem (tabela e campo de texto), taxonomia e filtros usados ao executar uma análise Recomendações de tópicos
Tópicos recomendados instalados [sn_topic_recommend_topic_staging]	Tópicos gerados para tópicos recomendados

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 que fazer

- Comece com as Recomendações de tópicos
- Definir configurações de recomendação padrão
- Executar uma análise de recomendações de tópicos
- Adicionar tópicos recomendados e intenções a Virtual Agent
- Vincular uma recomendação de tópico a um tópico do Virtual Agent existente
- Desvincular uma recomendação de tópico de um tópico do Virtual Agent existente
- Solucionar problemas com Recomendações de tópicos

Atualizar Recomendações de tópicos

Você pode instalar atualizações na aplicação Recomendações de tópicos (com.snc.va_topic_recommender) se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

A partir do lançamento Tokyo, a aplicação da Store Recomendações de tópicos é instalado automaticamente com Virtual Agent. Ao usar Recomendações de tópicos, o app verifica o ServiceNow Store e notifica você quando um upgrade está disponível.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Recomendações de tópicos**.
   Se uma atualização estiver disponível, uma notificação será exibida na página Recomendações de tópicos.

2. Selecione **Visualizar atualização**.

Tradução automática

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

Nota: 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. Siga as instruções no site ServiceNow Store para solicitar um upgrade para Recomendações de tópicos em sua instância.

Início rápido para Recomendações de tópicos

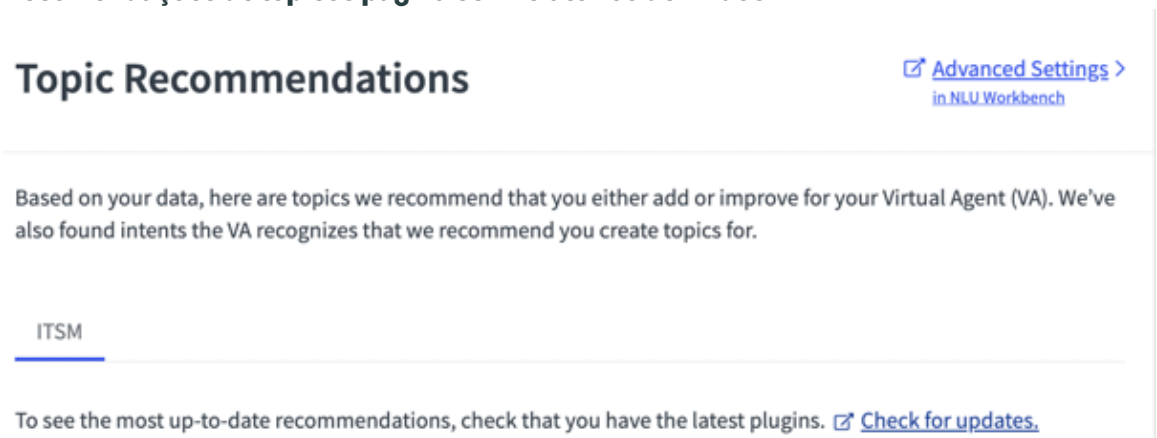
Para obter tópicos recomendados com base em seus dados, configure relatórios de análise, execute os relatórios e revise os resultados. Você pode adicionar novos tópicos a Virtual Agent ou vincular uma recomendação a um tópico existente.

. Recomendações de tópicos a página aparece em sua instância em **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Recomendações de tópicos**.

Etapa 1: Configurar relatórios de análise com base em dados ServiceNow

Até que você defina os relatórios de análise, a página Recomendações de tópicos ficará em branco.

Recomendações de tópicos página sem relatórios definidos



Cada relatório de análise é baseado no seguinte:

- Fonte de dados: Os dados ServiceNow que você deseja analisar. As opções são: tabela Incidente [incident], tabela Solicitação [sc_request], Atendente transcrições de bate-papo e Virtual Agent enunciados de recuperação.
- O campo a ser analisado: um campo selecionado (com um tipo de dados de cadeia de caracteres) na tabela de fonte de dados a ser analisada. Por exemplo, o campo **Descrição resumida**.
- Taxonomia: a aplicação de negócios que inclui os conjuntos de dados. Quando você instala ITSM Virtual Agent Conversas, os conjuntos de dados de Incidente e de Solicitação são instalados por padrão. Conforme conjuntos de dados adicionais para aplicações se tornam disponíveis, os conjuntos de dados serão exibidos como uma taxonomia na página após serem instalados em uma instância.

Você também pode adicionar condições aos seus relatórios de análise e configurá-los para serem executados em uma programação. Quando novas recomendações estiverem disponíveis, uma notificação será exibida na página Designer do Virtual Agent Tópicos.

Tradução automática

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

Configure relatórios de análise para Recomendações de tópicos em Virtual Agent configurações. Para obter detalhes, consulte Configure relatórios de análise para Recomendações de tópicos.

Etapa 2: Executar um relatório de análise

Executar todos os relatórios de análise configurados juntos ou executar seletivamente um de cada vez na página Recomendações de tópicos.

Durante a análise, o app Recomendações de tópicos faz o seguinte:

- Usa Descoberta de intenção para revisar sua fonte de dados, comparando-a com a taxonomia relacionada à sua aplicação de negócios. Descoberta de intenção corresponde ao campo de dados especificado no conjunto de dados com as intenções na taxonomia.
- Mapeia as intenções correspondentes para tópicos pré-criados em Virtual Agent. Se as intenções não tiverem tópicos pré-criados associados, o app os recomendará como novos tópicos que você pode criar porque eles foram solicitados com frequência pelos usuários.
- Exibe os resultados da análise como cartões de tópico na página Recomendações de tópicos.

Para obter mais informações, consulte Executar uma análise de recomendações de tópicos.

Etapa 3: Analise os resultados do relatório e adicione ou vincule tópicos e intenções

Os resultados são classificados nos seguintes grupos:

- Tópicos que o Virtual Agent pode processar: as recomendações neste grupo podem ser abordadas com um tópico pré-criado.

  Quando você adiciona este tipo de recomendação a Virtual Agent, o tópico pré-criado correspondente é duplicado em sua instância. Você pode então modificar, testar e publicar o tópico adicionado usando Designer do Virtual Agent.

- Intenções do usuário que precisam de fluxos de tópico: as recomendações neste grupo correspondem a uma intenção de ServiceNow NLU.

  Quando você adiciona este tipo de recomendação a Virtual Agent, um tópico vazio é criado e mapeado para a intenção correspondente no modelo especificado. Você pode abrir o tópico em Designer do Virtual Agent e criar um fluxo para o novo tópico.

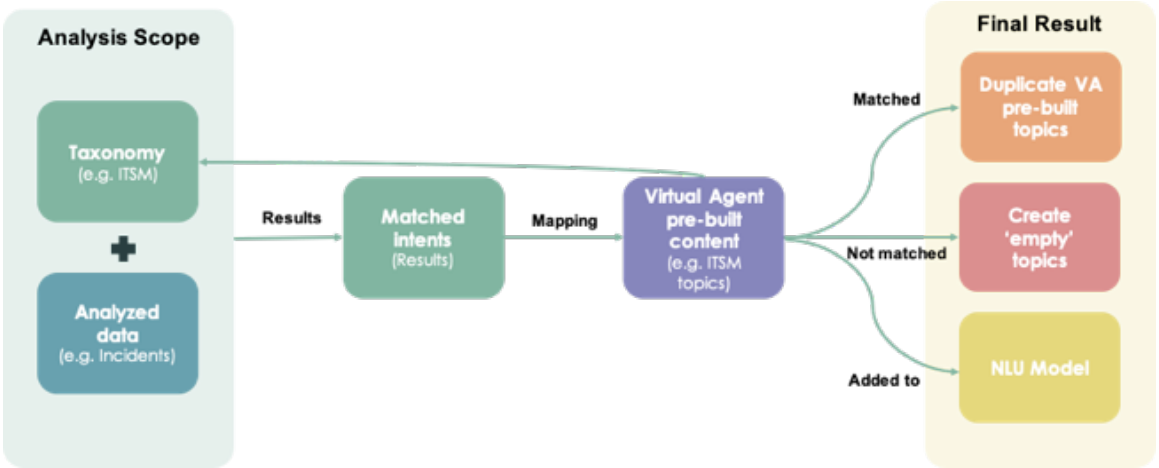
Os resultados são exibidos em ordem decrescente de correspondências com sua fonte de dados. As 20 principais correspondências de intenção são exibidas. Se houver mais de 20 intenções, você poderá exibi-las em Workbench de NLU.

Para obter mais informações sobre como adicionar uma recomendação a Virtual Agent, consulte Adicionar tópicos recomendados e intenções a Virtual Agent. Você também pode vincular uma recomendação a um tópico 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.

Recomendação de mapeamento para os tópicos Virtual Agent



Configure relatórios de análise para Recomendações de tópicos

Para gerar Recomendações de tópicos, especifique uma fonte de dados padrão (ServiceNow tabela e campo) e as condições para filtrar os registros de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao configurar relatórios de análise, considere o seguinte:

- Você pode definir apenas uma configuração por tabela de dados e par de taxonomia.
- Dois conjuntos de dados para a taxonomia de ITSM (incidente e solicitações) são fornecidos por padrão, mas você pode definir suas próprias fontes de dados.
- Na versão Zurich, Recomendações de tópicos requer um mínimo de 10.000 registros em seu escopo de análise (fonte de dados). Este mínimo fornece um conjunto de dados de tamanho razoável para atingir um determinado nível de qualidade nas análises.
- Mantenha seu escopo de análise (fonte de dados) abaixo de 300.000 registros. Na versão Zurich, este é o número máximo permitido. Este limite maximiza o desempenho do relatório de análise.
- Você pode programar relatórios de análise para serem executados automaticamente em intervalos especificados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Selecione **Virtual Agent**.
3. Em Recomendações de tópicos, clique em **Exibir tudo**.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter detalhes, consulte Configurações Recomendações de tópicos.
6. Selecione **Salvar**.

Resultado

A fonte de dados que você definiu para uma determinada tabela e taxonomia é exibida como uma seção na página Recomendações de tópicos. Agora você pode executar uma análise de recomendação de 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.

Executar uma análise de recomendações de tópicos

Gere um relatório que analisa uma determinada fonte de dados e identifica os Virtual Agent tópicos pré-criados apropriados que você pode implementar. Para intenções que não têm tópicos pré-criados correspondentes, o relatório identifica as intenções do usuário (tópicos) que você pode criar.

Antes de Iniciar

Verifique se os plug-ins de conversa Virtual Agent apropriados estão ativados para que o app Recomendações de tópicos possa identificar os tópicos pré-criados apropriados.

Você pode usar o link **Verificar atualizações** na página Recomendações de tópicos para verificar quais plug-ins estão instalados.

Certifique-se de configurar os relatórios de análise primeiro.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O processo de análise leva cerca de 15 minutos ou menos para retornar resultados de recomendação. Em Zurich, Recomendações de tópicos requer um mínimo de 10.000 registros na fonte de dados e processará no máximo 300.000 registros. Use filtros na página de configurações para reduzir o número de registros na fonte de dados, se necessário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Recomendações de tópicos**.
2. Na página Recomendações de tópicos, acesse a fonte de dados a ser analisada e acione a análise.
   - Se a exibição estiver definida como **Todos**, faça o seguinte:
     a. Selecione **Obter novas recomendações**.
     b. Na caixa de diálogo, selecione as origens das quais você deseja obter relatórios.

        Se uma caixa de seleção não estiver disponível, um relatório pode já estar em execução ou a quantidade de dados a analisar pode estar fora do mínimo ou máximo permitido.

     c. Selecione **Obter novas recomendações**.
   - Se a exibição estiver definida como **Por fonte**, faça o seguinte:
     a. Selecione **Executar análise** ou **Atualizar** na barra de status de origem.
     b. Modifique as configurações na caixa de diálogo e selecione **Obter recomendações**.

   Uma mensagem indica que o processo de localização de tópicos foi iniciado e o tempo aproximado para os resultados da recomendação. A página ou a barra de status exibe Análise em andamento. Você pode revisar outros itens enquanto a análise é executada.

   Nota: Alterar as configurações aqui afeta somente esta análise. As configurações padrão da recomendação são preservadas. Para alterar as configurações padrão, consulte Configure relatórios de análise para Recomendações de tópicos.

3. Quando o relatório for concluído, revise os resultados da análise do 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.

Os resultados são exibidos como cartões em duas seções: **Tópicos que o VA pode manipular** para tópicos pré-criados e **Intenções do usuário que precisam de fluxos de tópico** para intenções e tópicos correspondentes que podem ser criados.

Dica: Para exibir detalhes sobre um tópico pré-criado ou intenção do usuário, selecione o cartão e, em seguida, selecione o ícone Informações para abrir um cartão de sobreposição. Para obter mais informações, consulte Cartões Recomendações de tópicos.

O que Fazer Depois

Você pode adicionar uma recomendação de tópico como um novo tópico ou vinculá-lo a um tópico existente. Você também pode ocultar uma recomendação da lista na exibição agregada.

Adicionar tópicos recomendados e intenções a Virtual Agent

Depois de executar e revisar um relatório Recomendações de tópicos, selecione os tópicos pré-criados e as intenções sugeridas para adicionar a Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você adiciona um tópico recomendado a Virtual Agent, o app Recomendações de tópicos faz automaticamente o seguinte:

- Duplica os tópicos pré-criados que você selecionou.
- Cria tópicos vazios para as intenções selecionadas.
- Se você estiver usando ServiceNow NLU:
  - Cria um novo modelo de NLU se ele não existir.
  - Atualiza e treina o modelo de NLU com as intenções adicionadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Recomendações de tópicos**.
2. Vá para os resultados da análise da sua fonte de dados.
3. Selecione um ou mais tópicos e cartões de intenção aos quais serão adicionados Virtual Agent e selecione **Adicionar ao VA** .
   Os cartões selecionados são realçados em azul e exibidos como **Selecionados**, conforme mostrado no exemplo a seguir.

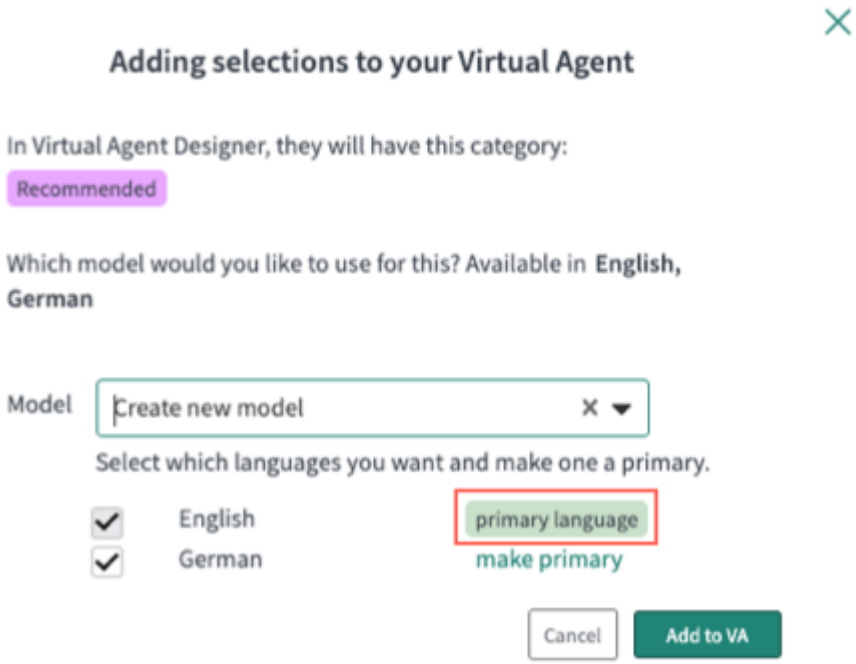
4. Se você estiver usando ServiceNow NLU, selecione uma das seguintes opções na lista **Modelo** :
   - **Criar novo modelo**

     Selecione esta opção para criar um novo grupo de modelos. Se outros idiomas estiverem habilitados para sua instância, selecione os idiomas para adicionar como modelos secundários no grupo. Selecione **primário** para o idioma primário no grupo.

Tradução automática

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

Como adicionar recomendações selecionadas a um novo grupo de modelos



Para obter mais informações sobre grupos de modelos, consulte Gestão de modelos multilíngue .

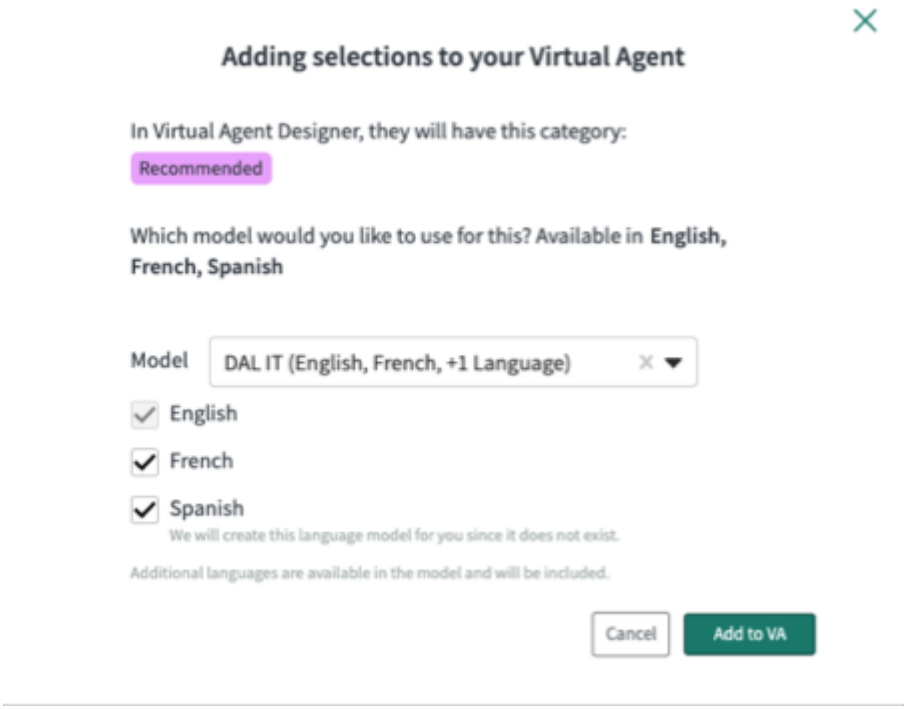
- Um nome de modelo existente

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.

Se outros idiomas estiverem habilitados para sua instância, selecione os idiomas para adicionar como modelos secundários no grupo.

Como adicionar recomendações selecionadas a um grupo de modelos existente



5. Selecione **Adicionar ao VA**.

Resultado

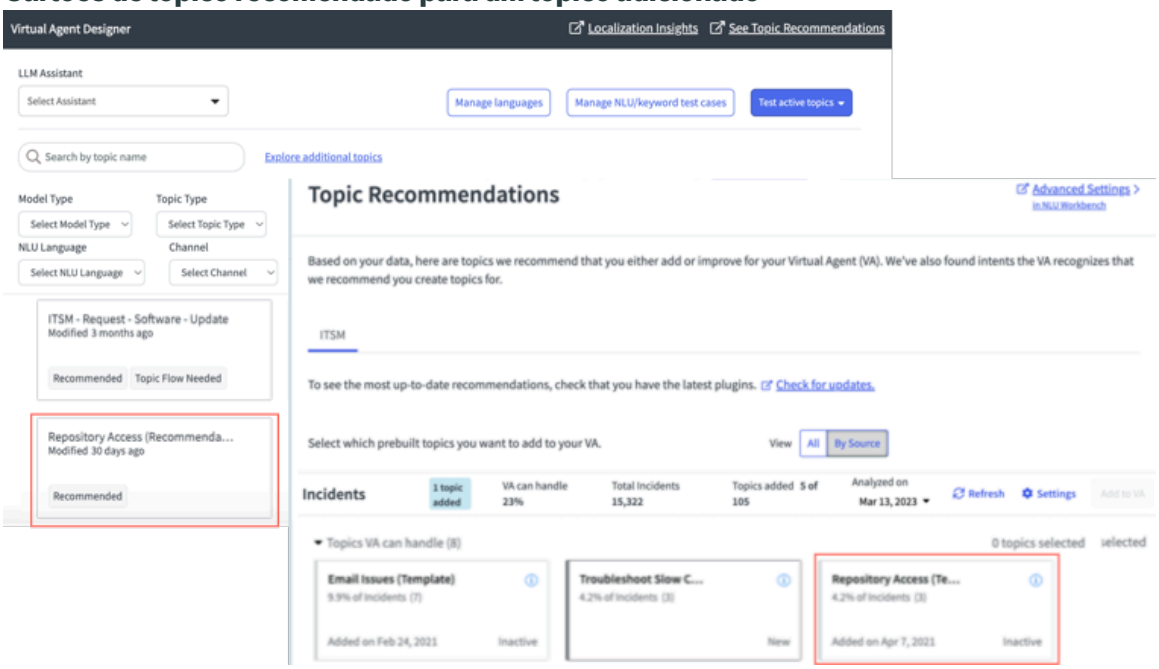
Para tópicos pré-criados recomendados, Virtual Agent duplica o tópico (mas remove a parte *`Template`* do nome do arquivo). Para intenções recomendadas, Virtual Agent cria um novo tópico mapeado para a intenção. Esses tópicos são adicionados à categoria **Recomendado** na página Designer do Virtual Agent Tópicos.

Na página de recomendações de tópicos, o cartão do tópico mostra a data em que foi adicionado e seu status (**Ativo** ou **Inativo**). Para abrir o novo tópico do Recomendações de tópicos, selecione o ícone de informações para abrir o cartão de sobreposição. Selecione o ícone Abrir link para abrir o tópico em Designer do Virtual Agent.

Tradução automática

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

Cartões de tópico recomendado para um tópico adicionado



Vincular uma recomendação de tópico a um tópico do Virtual Agent existente

Em vez de criar um novo tópico a partir de uma recomendação de tópico, você pode vinculá-lo a um tópico existente. Isso permite que Virtual Agent saiba que você tem um tópico que aborda a recomendação.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

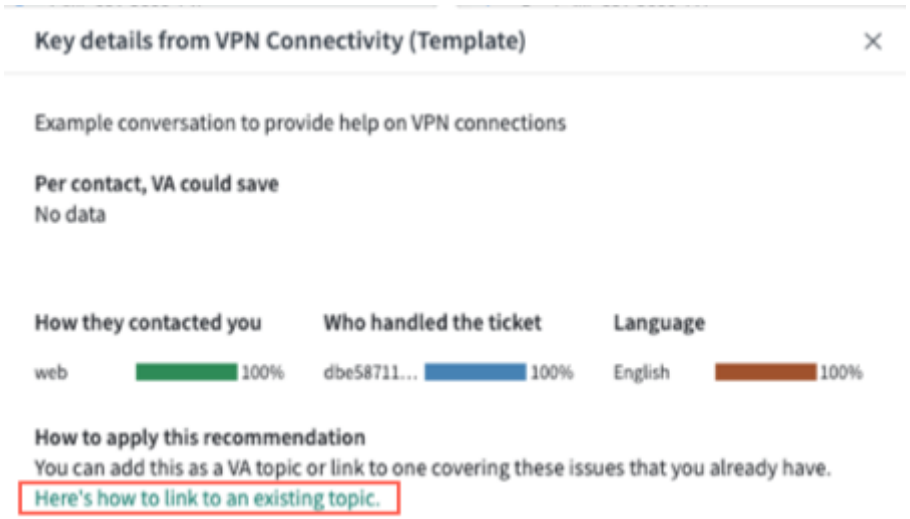
Se você continuar recebendo recomendações para um tópico ativo depois de vinculá-lo, provavelmente o tópico precisa ser melhorado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Recomendações de tópicos**.
2. Selecione o ícone de informações ⓘ para abrir o cartão de sobreposição de um tópico que tenha um **Novo** status.
3. Na parte inferior do cartão de sobreposição, selecione **Veja como vincular a um tópico existente**. Selecione o link conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

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

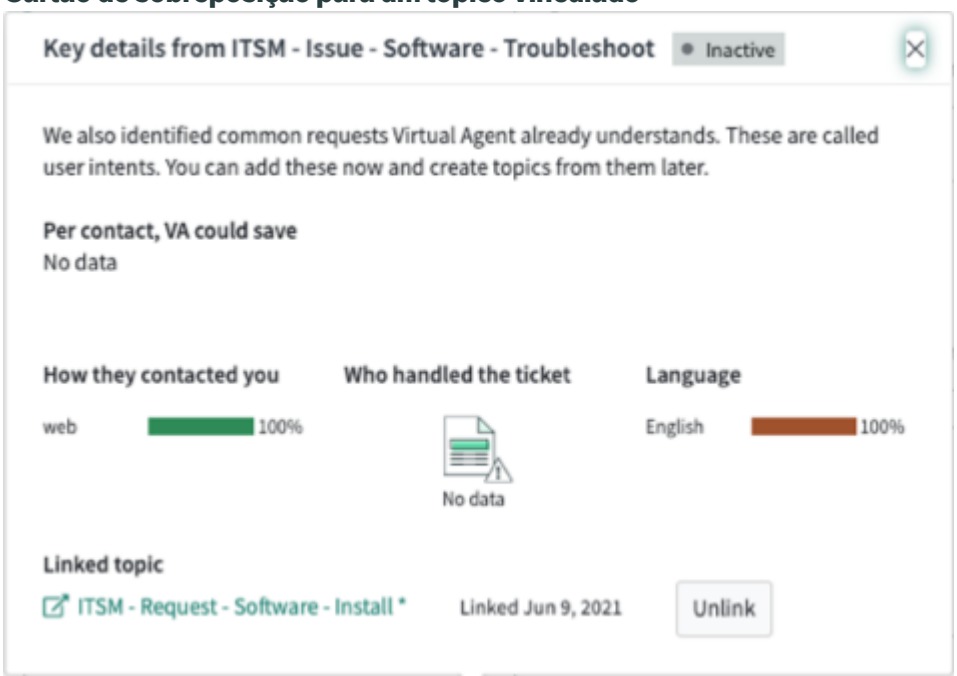


4. Na caixa de diálogo, selecione um tópico na lista **Localizar tópico para vincular**.
5. Selecione **Vincular tópico**.

Resultado

O cartão de sobreposição mostra que a recomendação está vinculada, bem como a data em que isso ocorreu.

Cartão de sobreposição para um tópico vinculado



Se uma recomendação de tópico continuar a aparecer nos resultados da análise depois de vinculada a um tópico, convém revisitar o tópico para melhorar sua eficácia.

Você também pode desvincular uma recomendação de tópico de um Virtual Agent tópico.

Desvincular uma recomendação de tópico de um tópico Virtual Agent

Você pode desvincular uma recomendação de tópico de um tópico. Isso permite vinculá-lo a um tópico novo ou alternativo.

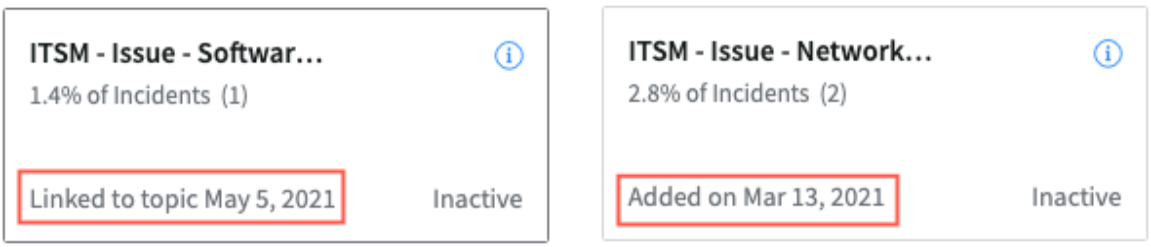
Tradução automática

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

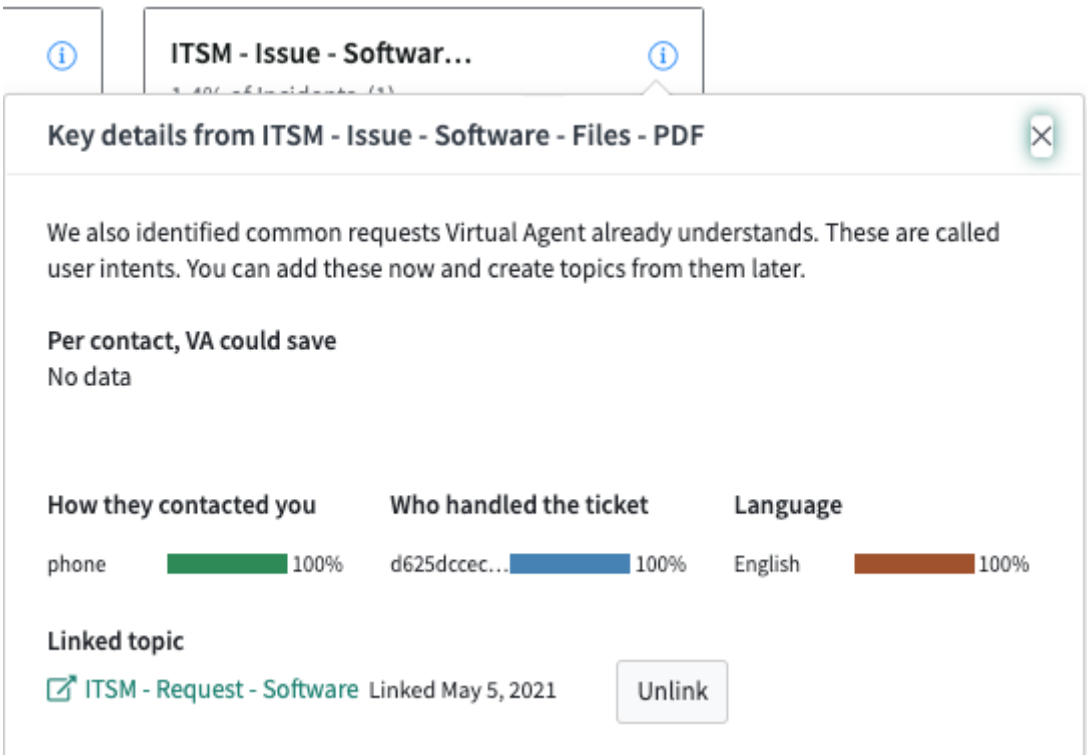
Antes de Iniciar
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode adicionar uma recomendação como um novo tópico ou vinculá-la a um tópico existente. Se você vinculá-lo a um tópico existente, poderá sempre desvinculá-lo mais tarde, se necessário. As recomendações de tópico adicionadas criam um tópico vazio que você fornece com um fluxo de trabalho, portanto, não é possível desvinculá-los usando este método.
O exemplo a seguir mostra a diferença entre uma recomendação vinculada e uma recomendação adicionada.

Exemplo de cartões vinculados e adicionados na página Recomendações de tópicos



Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Recomendações de tópicos**.
2. Selecione o ícone de informações para abrir o cartão de sobreposição de um tópico vinculado.



3. Selecione **Desvincular**.

Resultado
As recomendações desvinculadas são definidas com o status **Novo**. Você pode vinculá-lo a outro tópico ou adicioná-lo a Virtual Agent como um novo 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.

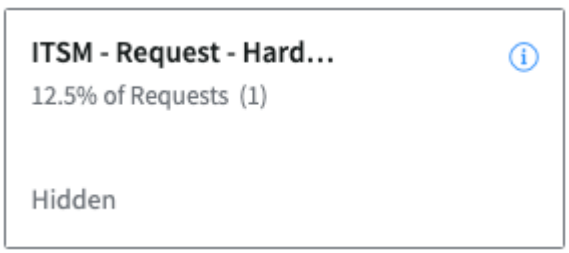
Nota: Se você adicionou um tópico a Virtual Agent para uma recomendação, ele não será mostrado como vinculado, portanto, não será possível desvinculá-lo. Para redefinir uma recomendação adicionada como **Nova**, exclua o tópico que foi adicionado em Designer do Virtual Agent.

Ocultar uma recomendação de tópico

Você pode optar por ignorar uma recomendação de tópico, ocultando-a. Isso o oculta para todos na instância. Você ainda pode exibir recomendações ocultas e mostrá-las novamente mais tarde.

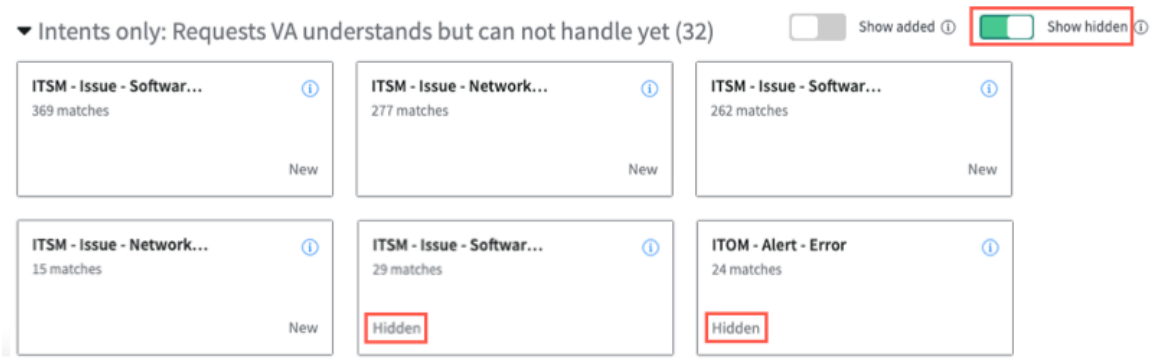
Antes de Iniciar
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As recomendações de tópicos ficam ocultas somente quando a **exibição** está definida como **Todas** (exibição agregada). Os cartões de recomendação ocultos ainda serão exibidos quando a **exibição** for definida como **Por origem**. O status no cartão é **Oculto**.



Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Recomendações de tópicos**.
2. Selecione o ícone de informações Para abrir o cartão de sobreposição de um tópico que tem um status Novo.
3. Selecione **Ocultar**.

Resultado
A recomendação está oculta da lista. Para exibir recomendações ocultas, deslize o botão de alternância **Mostrar ocultos** para habilitá-lo.



Para retornar o status de uma recomendação para Novo, selecione o ícone de informações para abrir o cartão de sobreposição do tópico e selecione **Não oculte** .

Solucionar problemas com Recomendações de tópicos

Investigue e resolva comportamentos inesperados com Recomendações de tópicos ou encontre respostas para perguntas comuns.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 o uso de Recomendações de tópicos, consulte Início rápido para Recomendações de tópicos.

Nota: Recomendações de tópicos tenta treinar o modelo quando você adiciona novos tópicos a Virtual Agent. Se ocorrer um erro durante o treinamento, o tópico ainda será adicionado, mas o modelo permanecerá no estado de rascunho.

Problema	Solução
A página Recomendações de tópicos está em branco	Nenhum relatório de análise foi configurado. Configure relatório de análise. Você também pode instalar ou ativar ITSM Virtual Agent Conversas, o que adicionará configurações padrão a Recomendações de tópicos. Para obter mais informações, consulte Configuração do ITSM Virtual Agent .
Erro ao adicionar tópicos a Virtual Agent	Verifique o registro em log de erros para obter detalhes: 1. Navegar até **Tudo** > **Logs do sistema** > **Log do Sistema** > **Erros**. 2. Encontre a entrada que tem um valor de **sn_topic_recommend** na coluna Origem. O campo Mensagem exibe o erro. **Nota:** Se o treinamento do modelo falhar ao adicionar tópicos, Recomendações de tópicos ignorará esses erros e continuará a adicionar suas recomendações. Nesse caso, você será notificado de que os modelos estão no estado de rascunho.
Os relatórios têm correspondências de intenção, mas não há correspondências de tópico pré-criadas	Certifique-se de que ITSM Virtual Agent Conversas esteja instalado e ativado para a instância. Se o aplicativo estiver instalado, nenhum dos tópicos pré-criados abordará os problemas encontrados em seus relatórios. Para obter mais informações, consulte Configuração do ITSM Virtual Agent .
Os relatórios de análise não estão disponíveis nas instâncias de produção	Este é o comportamento esperado. Relatórios de análise e Descoberta de intenção são projetados para viver em apenas uma instância. Tópicos e modelos de NLU adicionados são disponibilizados em uma instância "nova", mas os relatórios Recomendações de tópicos não se movem entre as instâncias.
O relatório de análise está travado e informa "Análise em andamento"	Verifique o status na tabela de Definições de Relatório da Descoberta: 1. Navegar até **Tudo** > **sn_nlu_discovery_report_definition.list**. 2. Classifique a tabela na coluna Criado e localize o nome da definição de análise afetada. 3. Se a coluna Status estiver vazia, a análise falhou. Tente executá-lo novamente. Você também pode navegar até **Workbench de NLU** > **Descoberta de intenção** para ver se algo deu errado no processo 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.

Problema	Solução
	de intenção. Para obter mais informações, consulte Descoberta de intenção .
Adicionar novos tópicos leva mais tempo do que o esperado	Tente o seguinte: • Navegar até **Tudo** > **sn_topic_recommend_topic_staging.list** E exiba a coluna Status para ver em que fase está a geração de tópico. Os modelos de treinamento podem levar algum tempo. • Navegar até **Tudo** > **Logs do sistema** > **Eventos** para ver qual evento foi executado por último ou se o evento está na fila. • Se o motivo da falha não estiver claro, navegue até **Tudo** > **sn_topic_recommend_topic_staging.list** E altere o valor do campo Status para Erro . Você pode tentar adicionar a recomendação novamente.
Não é possível gerar um relatório com menos de 10.000 ou mais de 300.000 registros	Recomendações de tópicos atualmente oferece suporte a um mínimo de 10.000 registros e um máximo de 300.000 registros. Isso é feito para garantir um conjunto de dados estatisticamente significativo.
O modelo não está pré-selecionado no aplicativo	Se você estiver atualizando de Quebec e este for o uso do aplicativo Recomendações de tópicos, será necessário selecionar um modelo. Depois de selecionar um modelo, Recomendações de tópicos preserva a seleção.
Suporte a modelo não migrado	Embora você seja incentivado a migrar seus modelos para grupos, Recomendações de tópicos não requer que os modelos sejam agrupados.
Tópicos desvinculados	Você não precisa vincular todas as recomendações. A vinculação de tópicos é uma maneira de "confirmar" uma recomendação se você tiver um tópico.
A guia **Tópicos/ Solicitações que o VA pode processar** não é exibida	A propriedade do sistema glide.ui.escape_all_script não está definida como Verdadeira. Navegue até **ALL > sys_properties.list** (ou **ALL sys_properties_list.do**). Pesquise e selecione glide.ui.escape_all_script e defina Valor como **Verdadeiro**.

Referência de interface Recomendações de tópicos

O app Recomendações de tópicos fornece duas páginas principais: uma página de configuração e a página Recomendações de tópicos, onde você encontra tópicos recomendados.

Para obter mais informações sobre a interface do usuário Recomendações de tópicos, consulte os seguintes tópicos:

- Configurações Recomendações de tópicos
- Página Recomendações de tópicos
- Cartões Recomendações de tópicos

Tradução automática

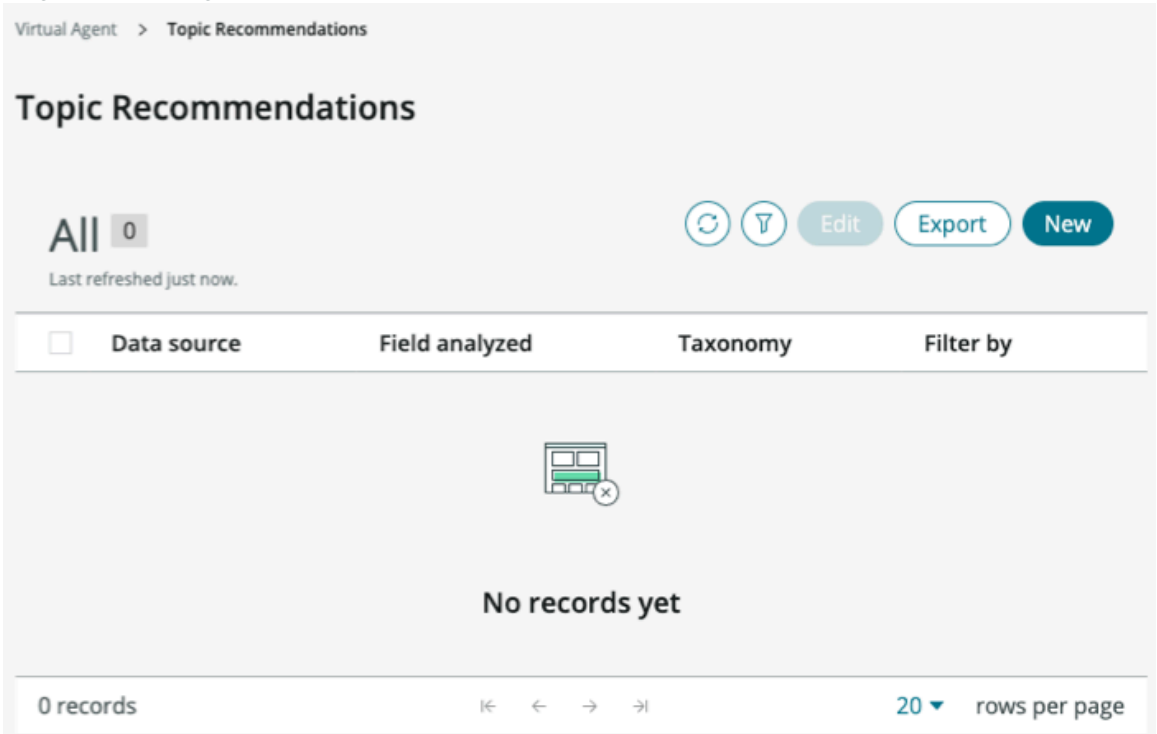
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Configurações Recomendações de tópicos

Use a página de configurações Recomendações de tópicos para configurar relatórios de análise com base em seus dados ServiceNow®.

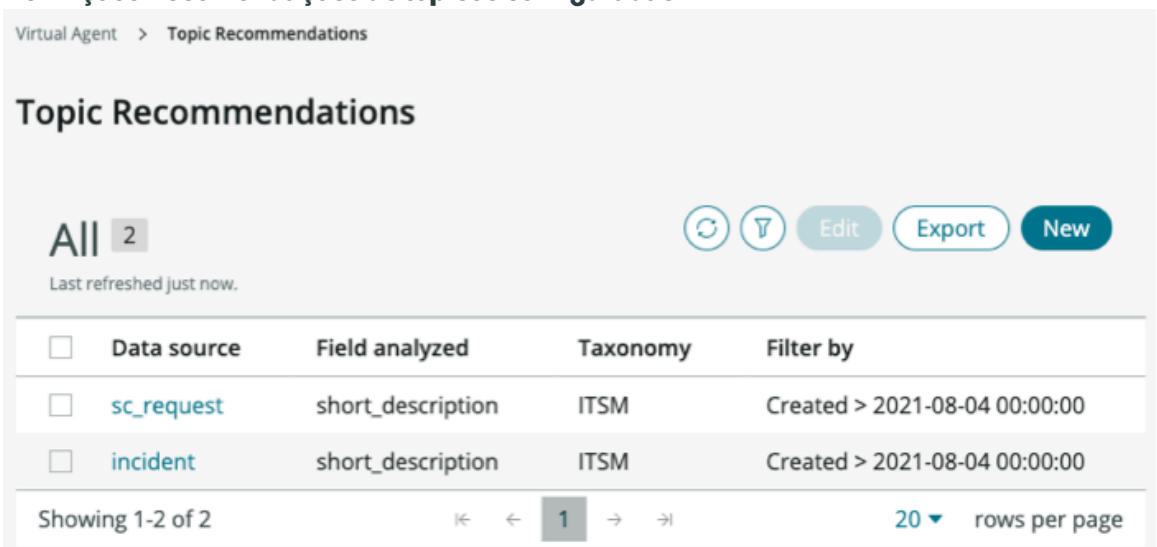
Você pode encontrar Recomendações de tópicos Configurações de bate-papo em Interfaces conversacionais Configurações de bate-papo (**Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**) em Virtual Agent. Quando você instala o Recomendações de tópicos pela primeira vez, nada está configurado, portanto, a página de configurações aparece em branco.

Página de configurações vazia Recomendações de tópicos



Depois de configurado, você pode exibir ou editar relatórios de análise nesta página.

Definições Recomendações de tópicos 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.

Recomendações de tópicos configurações de análise

Ao criar ou editar um registro de análise Recomendações de tópicos, especifique as informações no formulário a seguir.

Configurações padrão para Recomendações de tópicos

Campo	Descrição
Fonte de dados	A tabela ServiceNow que contém os dados a serem analisados.
Campo analisado	Campo (coluna de cadeia de caracteres) na tabela a ser analisada. Por exemplo, a **Descrição resumida** na tabela Incidente.
Taxonomia	Lista abrangente de intenções para um aplicativo de negócios específica, como ITSM.
Filtrar por	Construtor de condições para filtrar os registros a serem analisados. Clique em **Definir condições** para abrir o Construtor de condições. O filtro padrão é **[Criado] [após] [Últimos 90 dias]**.
Frequência	A programação para executar a análise, que é acionada por meio do trabalho agendado Executar relatórios de recomendação de tópico: • Nenhum • Todos os meses • A cada 3 meses • A cada 6 meses • A cada 12 meses **Nota:** Se você estiver usando uma instância de não produção para testes, defina a programação de análise em sua instância de produção para que ela e seu histórico de análise sejam retidos. O processo de descoberta de intenção funciona melhor em uma única instância, em que os dados não são promovidos entre as instâncias.

Tópicos relacionados

Configurar relatórios de análise para recomendações de tópicos

Página Recomendações de tópicos

Use a página Recomendações de tópicos para executar relatórios de análise, exibir recomendações, adicionar tópicos a Virtual Agent ou vincular uma recomendação a um tópico existente.

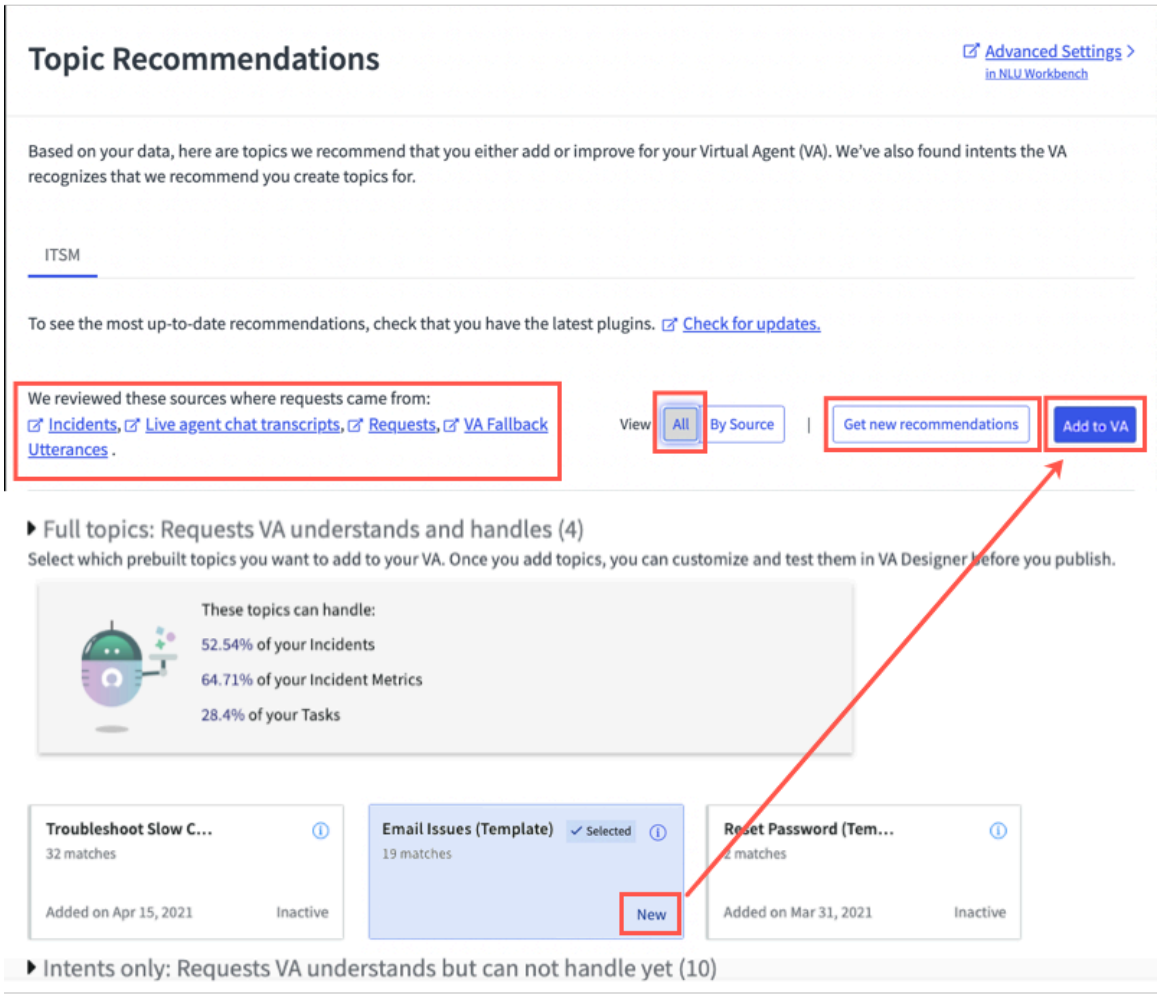
Exibir todas as recomendações (exibição agregada)

Recomendações de tópicos mostra todos os resultados nesta exibição por padrão. Esta exibição permite que você execute ou atualize relatórios de análise para todas as origens configuradas de uma só vez. As origens configuradas para as recomendações são listadas como hiperlinks. Clique no link para abrir as configurações do relatório. Se uma recomendação tiver um status Novo, você poderá selecioná-lo e clicar em **Adicionar ao VA**.

Tradução automática

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



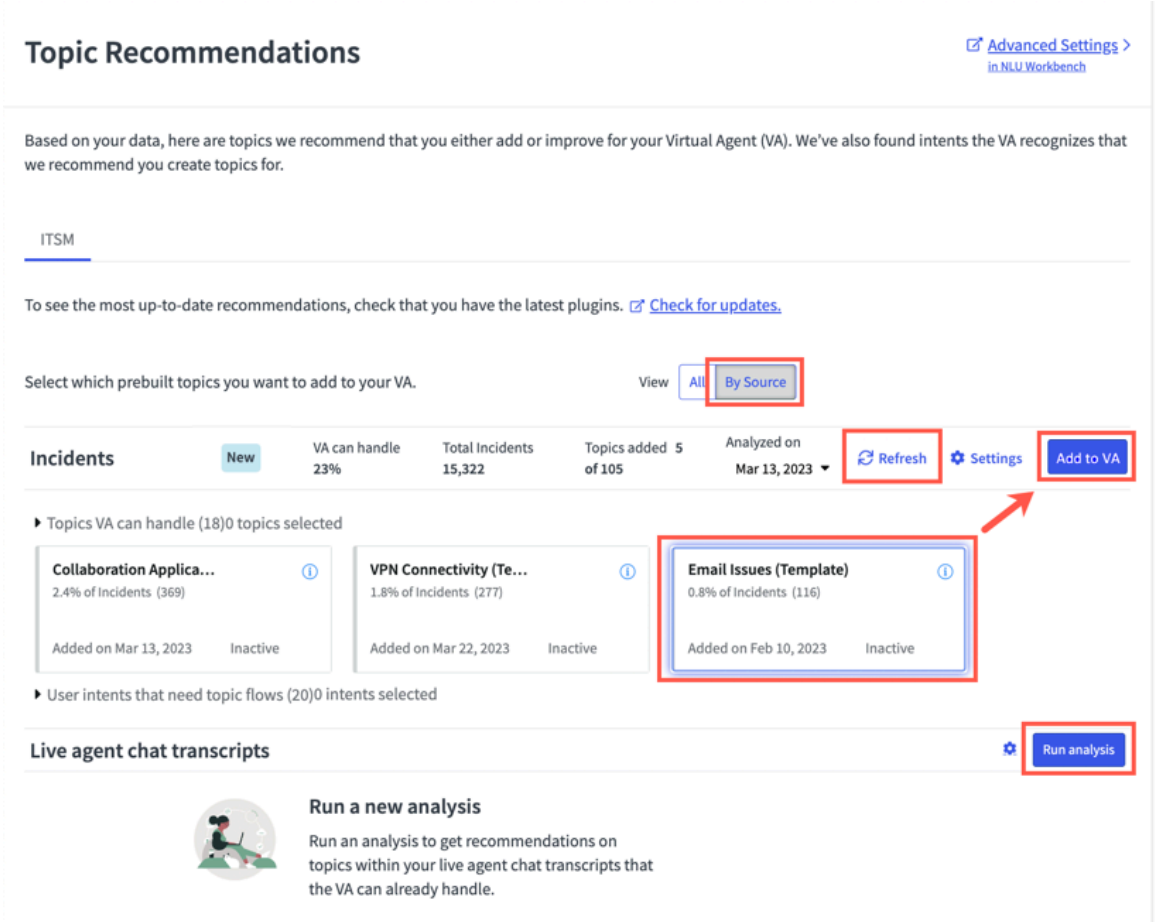
Visualizar recomendações por fonte

Você pode exibir recomendações de tópico por origem de dados. Isso permite executar uma nova análise ou atualizar uma análise existente para uma única fonte de dados, em vez de executar todas de uma vez. Clique em **Configurações** para exibir as configurações do relatório. Se uma recomendação tiver um status Novo, você poderá selecioná-lo e clicar em **Adicionar ao VA**.

Tradução automática

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

Recomendações de tópicos Página na exibição da origem



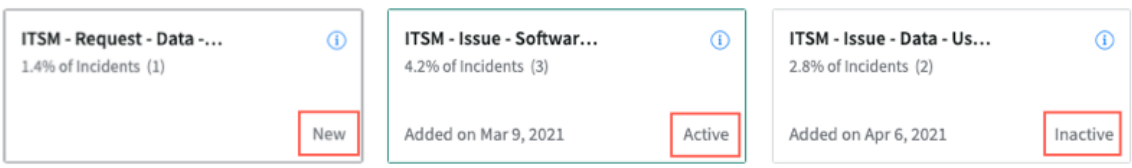
Cartões Recomendações de tópicos

O tópico recomendado e os cartões de intenção exibem o status da recomendação da seguinte forma, permitindo que você os acompanhe com mais facilidade ao longo do tempo.

Status do cartão

As recomendações de tópico e intenção aparecem como cartões. O status permite que você saiba qual ação foi realizada, se houver, para cada recomendação.

Exemplo de cartões de recomendação de intenção



Status do cartão de tópico e de intenção

Status	Descrição
Novo	Tópico ou intenção nunca foi adicionado a Virtual Agent. Os cartões com status **Novo** têm uma borda cinza escura.
Ativo	Tópico ou intenção foi adicionado a Virtual Agent ou vinculado a um tópico existente e publicado. Os cartões com status **Ativo** têm uma borda verde.

Tradução automática

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

Status do cartão de tópico e de intenção

Status	Descrição
	Se você continuar recebendo recomendações para um tópico Ativo, provavelmente ele precisa de melhorias.
Inativo	Tópico ou intenção foi adicionado a Virtual Agent, mas nunca publicado, ou foi vinculado a um tópico existente não publicado. Os cartões com status **Inativo** têm uma borda cinza claro. Se você continuar recebendo recomendações para um tópico inativo, execute as etapas para publicá-lo e torná-lo ativo.
Oculto	O tópico ou a intenção não foi adicionado a Virtual Agent, mas foi marcado como oculto na exibição agregada e tem um status de **Oculto**.

Sobreposição de cartões

Para obter mais detalhes sobre um tópico pré-criado ou intenção do usuário, selecione o cartão de recomendação e clique no ícone de informações para abrir um cartão de sobreposição.

O cartão de sobreposição inclui uma descrição do tópico pré-criado ou intenção do usuário e as informações a seguir, que podem fornecer informações sobre o motivo pelo qual o tópico ou a intenção foi recomendado.

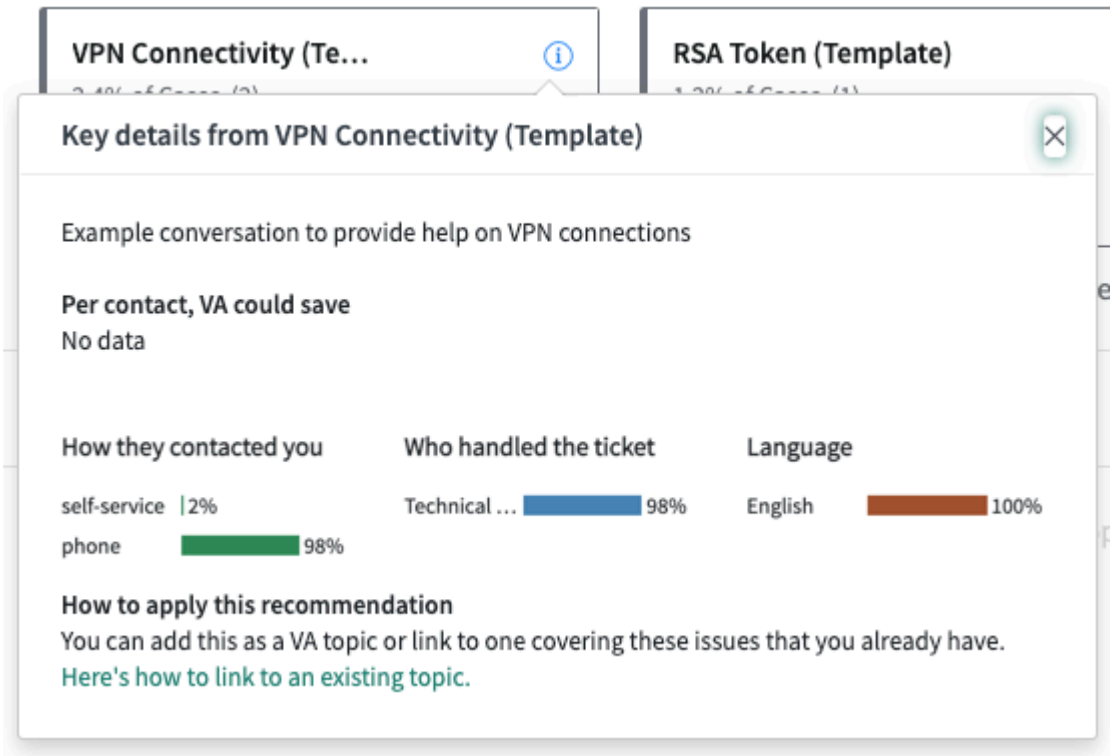
Rótulo	Descrição
Por contato, o VA pode salvar	Quanto tempo leva para um agente Virtual Agent resolver uma intenção (exibido em minutos).
Como eles entraram em contato com você	A forma como os usuários se envolveram com o suporte. Por exemplo, **telefone** ou e-**mail**.
Quem processou o tíquete	O grupo de atribuição.
Idioma	Os idiomas dos usuários que interagem com suporte para este problema.
Conclusão de tópico	Gráfico que mostra um snapshot da conclusão do tópico ao longo de uma janela de tempo. Essas informações são exibidas somente para tópicos ativos.
Área de status	
Esta seção exibe um dos seguintes status.	
Como aplicar esta recomendação	Sugestões para uma recomendação não utilizada. Você pode fazer o seguinte: • Selecione o cartão e clique em **Adicionar ao VA** para criar um novo tópico. • Vincular a recomendação a um tópico do existente.
Recomendação de tópicos adicionada	Exibe o nome do tópico que foi adicionado à recomendação, bem como a data em que ele foi 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.

Rótulo	Descrição
	Clique no ícone Abrir link para exibir o tópico em Designer do Virtual Agent.
Tópico vinculado	Exibe o nome do tópico que foi vinculado, bem como a data em que a recomendação foi vinculada. Clique no ícone Abrir link para exibir o tópico associado em Designer do Virtual Agent. Você também pode desvincular o tópico da recomendação.

Exemplo de cartão de sobreposição



Desvio de caso e incidente em Virtual Agent

Virtual Agent fornece várias opções de autoatendimento para o usuário que podem ajudar a desviar tíquetes.

O desvio ocorre quando um usuário faz uma pergunta ou faz uma solicitação que não resulta em um tíquete ou assistência humana. Seus clientes podem atender por conta própria, incluindo o uso de Pesquisa com IA E lendo artigos de conhecimento. Virtual Agent fornece várias maneiras para seus usuários servirem a si mesmos.

Now Assist no bate-papo aprimorado do Virtual Agent

Now Assist em Virtual Agent aprimora a experiência do usuário combinando Pesquisa com IA com habilidades de chat de IA generativas. Essas habilidades podem acelerar a resolução de problemas e reduzir a transferência para um atendente.

Resolução automática de problemas

Quando um usuário cria um problema, a aplicação Resolução automática de ocorrências usa aprendizado de máquina e NLU para identificar a criticalidade do problema e descobrir a intenção e seu tópico do Virtual Agent apropriado para resolução automática. Se um tópico 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.

Virtual Agent não for encontrado, a Resolução automática de ocorrências realiza uma Pesquisa com IA para retornar os artigos da Knowledge, as perguntas frequentes ou o conteúdo do catálogo mais apropriados. O conteúdo de desvio é entregue ao usuário por meio do canal de resposta configurado, como e-mail, serviço de envio de mensagens curtas (SMS) ou Virtual Agent widget de bate-papo.

Solicitação de catálogo conversacional

Isso Now Assist em Virtual Agent a habilidade está disponível em Administração do Now Assist console. Para obter a funcionalidade completa do catálogo na janela de chat, habilite a experiência de IA generativa para envios de solicitação de item do catálogo.

Conversas do agente em Virtual Agent

Os agentes de IA podem justificar, planejar e executar usando agentes de IA adicionais, Virtual Agent Ações de conversa e subfluxos, catálogos, artigos da base de conhecimento, habilidades personalizadas e outros Now Assist em Virtual Agent habilidades.

Subfluxos conversacionais e. ações conversacionais

Crie subfluxos de conversa e ações em Workflow Studio e usá-los em Virtual Agent conversas.

Integração do Now Assist no Virtual Agent com o Microsoft Teams

Configurar Now Assist em Virtual Agent para usar Microsoft Teams como o canal de entrega.

Use o bloco de tópicos de desvio

Use o bloco de tópicos de desvio pré-criado em Virtual Agent para rastrear os problemas que Virtual Agent ajudou a resolver ou realmente resolvido para um usuário.

Como usar Resolução automática de ocorrências

Você pode evitar problemas de forma proativa e agilizar o processo de resolução para seu agente e usuário com a aplicação Resolução automática de ocorrências (IAR). Por meio do aprendizado de máquina e do Compreensão da linguagem natural (NLU), os usuários obtêm o autoatendimento imediato e podem acessar Virtual Agent tópicos, Knowledge artigos e itens do catálogo.

Entendendo o funcionamento do Resolução automática de ocorrências

Quando um usuário cria um problema, a aplicação Resolução automática de ocorrências usa aprendizado de máquina e NLU para identificar a criticalidade do problema e descobrir a intenção e seu tópico do Virtual Agent apropriado para resolução automática. Se um tópico do Virtual Agent não for encontrado, a Resolução automática de ocorrências realiza uma Pesquisa com IA para retornar os artigos da Knowledge, as perguntas frequentes ou o conteúdo do catálogo mais apropriados. O conteúdo de desvio é entregue ao usuário por meio do canal de resposta configurado, como E-mail, serviço de envio de mensagens curtas (SMS) ou Virtual Agent.

Console do administrador do Resolução automática de ocorrências

Como administrador, você usa o Console do Administrador do IAR para configurar a aplicação Resolução automática de ocorrências, revisar o desempenho das configurações com base em dados históricos (simulações) e rastrear o desempenho. Você também pode ver o total de casos processados, as soluções identificadas pela aplicação Resolução automática de ocorrências e os casos encerrados pelo usuário.

Para exibir o Console do Administrador do IAR, navegue até **Todos> Resolução automática de problemas> Visão geral**. A página Visão geral contém uma seção de perguntas frequentes que fornece dicas sobre como determinados recursos funcionam. Você também pode encontrar uma seção em que pode fazer upgrade do seu IAR.

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

Resolução automática de ocorrências fluxos de trabalho do agente

Para saber mais sobre os fluxos de trabalho do agentic para Resolução automática de ocorrências para ITSM e. Prestação de serviços de RH, consulte Resolução automática de problemas do ITSM Virtual Agent e. Resolução automática de problemas para Prestação de serviços de RH .

Configurar e executar uma simulação de Resolução automática de ocorrências

Use os dados de incidentes da sua organização para executar simulações das intenções correspondentes nas quais o aplicativo Resolução automática de ocorrências baseou suas previsões nas descrições de caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode executar diversas simulações para uma configuração (IAR) de Resolução automática de ocorrências. Você também pode executar as seguintes tarefas:

- Cancelar uma simulação: interrompe uma simulação em andamento.
- Atualizar status da simulação: verifica o status de uma simulação em andamento.
- Excluir uma simulação: exclui uma configuração de simulação, mas não enquanto a simulação estiver em andamento.

Procedimento

1. Definir e configurar uma simulação de IAR.

   a. Navegar até **Tudo** > **Resolução automática de ocorrências** > **Simulações** > **.**.

   b. Selecione **Novo** ou **Criar nova simulação** se você não tiver uma simulação.

   c. No formulário, preencha os campos.

Criar nova simulação

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração da simulação.
Configuração de resolução automática	Tabela que contém os registros a serem simulados. A configuração padrão é para incidentes.
Estado	Status da simulação: ▪ **Pronto**: a simulação está pronta para ser executada. ▪ **Em execução**: a simulação está em andamento. ▪ **Cancelado**: simulação interrompida. ▪ **Concluído**: simulação concluída. ▪ **Erro**: a simulação encontrou um erro de processamento, mas prosseguirá para o próximo conjunto de registros.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Conjunto de registros	Condição que identifica os registros avaliados na simulação. Por exemplo: **[Active] [is] [true]**. Esta condição é preenchida automaticamente com as condições que você especifica na configuração do incidente, mas você pode modificar as condições conforme necessário. **Nota:** Conjuntos de registros que retornam um grande número de registros podem levar mais tempo para simular. Para reduzir o tempo de simulação, considere alterar o conjunto de registros a fim de retornar um número menor de registros. 50.000 é o limite máximo de registro para cada execução da simulação.

d. Selecione **Salvar**.

2. Depois que a nova simulação for criada, selecione **Executar**.
A simulação pode levar um pouco mais de tempo, dependendo do número de registros que você tem. Depois que uma execução é concluída, você vê o **Potencial de resolução mais recente** e outros resultados da simulação.

3. Para especificar uma hora e uma programação a fim de executar a simulação em vez de executá-la manualmente, selecione **Habilitar trabalho agendado**.
Você pode executar a simulação diariamente, semanalmente ou mensalmente, em um horário específico, em horas, minutos e segundos. Depois de configurar a programação, selecione **Salvar**. Para cancelar seu trabalho agendado, desative a opção **Executar esta simulação automaticamente**. Para cada execução de simulação, as seguintes informações são exibidas:

Resultados da simulação

Campo	Descrição
Hora de início	Data e hora em que a simulação começou.
Hora de conclusão	Data e hora em que a simulação terminou.
Andamento	Percentual da simulação realizada.
Versão treinada mais recente	Número da versão do modelo de aprendizado de máquina usado na simulação.
Estado	Status da simulação: ○ Concluído: a simulação concluiu sua execução. ○ Pronto: a simulação está pronta para ser executada. ○ Em execução: a simulação está em andamento. ○ Cancelado: simulação interrompida.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Concluído: simulação concluída. ○ Erro: a simulação encontrou um erro.
Total de registros	Número total de registros avaliados na simulação.
Taxa de resolução (%)	Porcentagem de casos que a simulação previu que correspondem a intenções ativas com tópicos ativos.

4. Exiba os detalhes da simulação da execução individual selecionando o link em **Execuções > Hora de início**.

Detalhes da execução

Campo	Descrição
Potencial de resolução	Porcentagem de incidentes que têm intenções ativas e são mapeados para tópicos ativos.
Tópicos inativos	Tópicos de Virtual Agent atualmente mapeados para intenções que não estão ativas e não estão visíveis para os usuários. Selecione um tópico ativo usando a intenção para a tabela de mapeamento de tópico na configuração do IAR ou acesse o Designer do Virtual Agent para ativar o tópico.
Intenções mapeadas: ativo	Intenção que foi prevista com sucesso a partir da descrição do caso e está ativa na sua intenção para a tabela de mapeamento de tópicos.
Intenções mapeadas: inativo	Intenções previstas que estão disponíveis, mas não ativas na sua intenção para a tabela de mapa de tópicos.
Nenhuma intenção encontrada	A descrição nos registros não correspondeu a nenhuma das intenções disponíveis.
Intenções não mapeadas	Intenção que foi prevista com sucesso a partir da descrição do caso, mas a intenção em si não foi adicionada à tabela de mapa de tópicos de intenção na configuração. Para aumentar a cobertura desses incidentes, inclua essas intenções adicionais à tabela.

Definições de Configuração do Resolução automática de ocorrências

Saiba mais sobre as diferentes definições de configuração que você pode usar para a aplicação (IAR) do Resolução automática de ocorrências. Por exemplo, você pode ver o status de suas configurações do Resolução automática de ocorrências e decidir desativar ou editar cada definição de configuração para atender às necessidades da sua organização.

As tabelas a seguir mostram as definições de configuração que estão disponíveis para Resolução automática de ocorrências

Nota:

Para modificar as definições, navegue até **Todos > Resolução Automática de Problemas> Configurações**.

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

Configuração de tarefa

Especifique as tabelas, os padrões e os modelos de tarefa ao processar a tarefa

Configuração	Definição
Tabela	Nome da tabela a ser processada pela aplicação do Resolução automática de ocorrências.
Tipo de invocação	Gatilho para a aplicação Resolução automática de ocorrências por meio de uma regra de negócios quando o caso for criado ou de uma API sob demanda.
Atribuir a	O designado para o caso sendo processado pela aplicação Resolução automática de ocorrências.
Solicitante	O usuário que está solicitando assistência com o problema.
Modelo de atribuição de tarefa	Modelo que define campos e valores quando estão sendo atribuídos ao usuário.
Modelo de resolução de tarefa	Modelo que define campos e valores quando o usuário indica que o problema foi resolvido.
Modelo de conclusão da tarefa	Modelo que define campos e valores durante o estado provisório enquanto o fluxo de conversa do tópico correspondente é executado.
Modelo de tarefa não resolvida	Modelo que define campos e valores necessários quando o usuário final solicita assistência ao agente.

Critérios de entrada e saída

Definir os critérios de entrada e saída para problemas processados por um IAR

Configuração	Definição
Condições da entrada	Registros que são processados para a aplicação Resolução automática de ocorrências. Somente os problemas que correspondem à condição de entrada são processados pela aplicação Resolução automática de ocorrências.
Condições de saída	Condição em que a aplicação Resolução automática de ocorrências interrompe o processamento quando o processo de aprendizado de máquina é concluído.

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

Selecione os modelos de aprendizado de máquina a serem usados pelo IAR. Escolha um idioma de treinamento que você deseja utilizar e treinar o modelo para a identificação de intenção, quando necessário. O modelo de aprendizado de máquina contém inglês, espanhol, francês, alemão, japonês, holandês, italiano e português. Para configurar novos idiomas para um usuário, adicione o(s) idioma(s) em* Detalhes de treinamento *>* Idioma de treinamento *e selecione* Treinar*. Para uma previsão de intenção mais precisa, ajuste e publique seu modelo antes de habilitar o IAR. Consulte ajuste de Resolução Automática de Problemas no NLU

Configuração	Definição
Idioma de treinamento	Idioma no qual o treinamento deve ser realizado para o modelo de aprendizado de máquina.
Idiomas de configuração	Visão geral dos modelos de aprendizado de máquina associados à configuração do Resolução automática de ocorrências.
Frequência de repetição de treinamento	O intervalo no qual o modelo de máquina deve ser treinado novamente com os dados de treinamento.
Avançado	Configurações avançadas que você pode habilitar.
Campos de previsão	Lista de campos usados como entrada para processar o problema.
Extensão de pré-processamento	Script do servidor para executar limpeza ou manipulação de dados no problema antes que eles sejam processados pelas APIs de aprendizado de máquina. O script de pré-processamento só estará disponível quando você habilitar a configuração Avançado.
Extensão de pós-processamento	Script do servidor para executar ações adicionais nos resultados das APIs de aprendizado de máquina. O script de pós-processamento só estará disponível quando você habilitar a configuração Avançado.

Configurações da Pesquisa com IA

Configuração	Definição
Aplicar a Pesquisa com IA	Resultados da Pesquisa com IA que serão entregues se os tópicos relevantes do Virtual Agent não forem encontrados.
Pesquisar aplicação	Configurações detalhadas da pesquisa com IA, incluindo fonte da pesquisa, número de resultados de pesquisa a serem encontrados e mais.
Portal dos resultados de pesquisa	Portal a ser usado em links ao entregar recomendações aos usuários em qualquer canal de resposta.
Tópico de exibição da Pesquisa com IA	Tópico do Virtual Agent que executa a pesquisa com IA e apresenta 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.

Configurações da Pesquisa com IA

Configuração	Definição
Definição do EVAM	Definição da forma como os resultados de pesquisa de diferentes fontes de dados são exibidos para usuários finais em cartões e listas.

Configurações de intenção para mapa de tópico

Insira sua intenção e o mapa de tópicos para configurar suas resoluções usando "verdadeiro" ou "falso". Passe o mouse e selecione "verdadeiro" ou "falso" para editar.

Configuração	Definição
Intenção para mapa do tópico	Lista de intenções e seus tópicos Virtual Agent associados. Quando um problema é identificado, o tópico correspondente é entregue ao usuário para resolução automática.

Configurações da Pesquisa com IA

Configuração	Definição
Aplicar a Pesquisa com IA	Resultados da Pesquisa com IA que serão entregues se os tópicos relevantes do Virtual Agent não forem encontrados.
Pesquisar aplicação	Configurações detalhadas da pesquisa com IA, incluindo fonte da pesquisa, número de resultados de pesquisa a serem encontrados e mais.
Portal dos resultados de pesquisa	Portal a ser usado em links ao entregar recomendações aos usuários em qualquer canal de resposta.
Tópico de exibição da Pesquisa com IA	Tópico do Virtual Agent que executa a pesquisa com IA e apresenta os resultados.
Definição do EVAM	Definição da forma como os resultados de pesquisa de diferentes fontes de dados são exibidos para usuários finais em cartões e listas.

Tradução automática

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

Configurações de canais de resposta

Usuários administradores e usuários com a função iar_admin podem configurar onde entregar as resoluções, usando o Virtual Agent, E-mail ou SMS.

Quando ao menos uma intenção para o mapa de tópicos estiver ativa, o canal de resposta do VA será obrigatório. Quando a Pesquisa com IA está habilitada, um dos três canais de resposta precisa ser obrigatório: e-mail, SMS ou VA.

Quando o VA for selecionado como um canal de resposta, o usuário também receberá um comentário adicional no portal solicitando que ele abra o VA para responder à notificação. Os modelos de e-mail também foram atualizados para mostrar uma visualização dos tópicos da Pesquisa com IA para dar aos usuários finais uma ideia melhor do próprio conteúdo do e-mail.

Estes são os pré-requisitos para canais de resposta.

- ***Para adicionar o Virtual Agent como um canal de resposta, instale o Glide Virtual Agent e habilite o Virtual Agent no Portal de Serviços. As notificações devem ser habilitadas em pelo menos um canal ativo. Dependendo das necessidades da sua organização, os usuários administradores também podem instalar a Integração conversacional com Microsoft Teams***
- ***Para adicionar e-mail como um canal de resposta, certifique-se de que o envio de e-mail esteja habilitado em Notificações. Para saber mais sobre como configurar notificações por e-mail, consulte Configuração do e-mail de saída .***
- ***Para adicionar SMS como um canal de resposta, instale o app Twilio Notify e configure a Integração de SMS conversacional com Twilio.***

Configuração	Definição
Sequência de acompanhamento	Opções de forma de entrega do conteúdo de desvio aos usuários: • **Todos**: entrega conteúdo de desvio ao usuário em todos os canais de resposta disponíveis. • **Primeira correspondência**: entrega conteúdo de desvio em um canal ativo em que o usuário está disponível, na ordem definida pela lista de canais de resposta.
Canais de resposta	Lista de canais de resposta disponíveis para enviar o conteúdo de desvio do usuário. Quando você define a **Sequência de acompanhamento** como **Primeira correspondência**, a ordem de canal de resposta determina o canal que será usado para entrar em contato com o usuário. Você pode ajustar o número da ordem para mudar a sequência de prioridade.

Tradução automática

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

Configurações de canais de resposta

Usuários administradores e usuários com a função iar_admin podem configurar onde entregar as resoluções, usando o Virtual Agent, E-mail ou SMS.

Quando ao menos uma intenção para o mapa de tópicos estiver ativa, o canal de resposta do VA será obrigatório. Quando a Pesquisa com IA está habilitada, um dos três canais de resposta precisa ser obrigatório: e-mail, SMS ou VA.

Quando o VA for selecionado como um canal de resposta, o usuário também receberá um comentário adicional no portal solicitando que ele abra o VA para responder à notificação. Os modelos de e-mail também foram atualizados para mostrar uma visualização dos tópicos da Pesquisa com IA para dar aos usuários finais uma ideia melhor do próprio conteúdo do e-mail.

Estes são os pré-requisitos para canais de resposta.

- ***Para adicionar o Virtual Agent como um canal de resposta, instale o Glide Virtual Agent e habilite o Virtual Agent no Portal de Serviços. As notificações devem ser habilitadas em pelo menos um canal ativo. Dependendo das necessidades da sua organização, os usuários administradores também podem instalar a Integração conversacional com Microsoft Teams***
- ***Para adicionar e-mail como um canal de resposta, certifique-se de que o envio de e-mail esteja habilitado em Notificações. Para saber mais sobre como configurar notificações por e-mail, consulte Configuração do e-mail de saída .***
- ***Para adicionar SMS como um canal de resposta, instale o app Twilio Notify e configure a Integração de SMS conversacional com Twilio.***

Configuração	Definição
	Você precisa configurar as propriedades de e-mail para definir **E-mail** como um canal ativo. O plug-in Glide Virtual Agent é obrigatório, e as Notificações do Virtual Agent devem ser habilitadas para definir o chatbot como um canal de resposta ativo. Você deve configurar o Twilio Notify para definir SMS como um canal de resposta ativo.
E-mail de recomendação inicial	Modelo de e-mail usado para entregar conteúdo de desvio aos usuários quando as recomendações da Pesquisa com IA são encontradas.
E-mail enviado pelo catálogo	Modelo de e-mail usado para notificar os usuários quando um item do catálogo é enviado a partir de recomendações feitas pela aplicação Resolução automática de ocorrências.
Telefone para SMS do Notify	Número de telefone do Twilio Notify a ser usado para entregar SMS aos usuários.

Tradução automática

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

Configurações de canais de resposta

Usuários administradores e usuários com a função iar_admin podem configurar onde entregar as resoluções, usando o Virtual Agent, E-mail ou SMS.

Quando ao menos uma intenção para o mapa de tópicos estiver ativa, o canal de resposta do VA será obrigatório. Quando a Pesquisa com IA está habilitada, um dos três canais de resposta precisa ser obrigatório: e-mail, SMS ou VA.

Quando o VA for selecionado como um canal de resposta, o usuário também receberá um comentário adicional no portal solicitando que ele abra o VA para responder à notificação. Os modelos de e-mail também foram atualizados para mostrar uma visualização dos tópicos da Pesquisa com IA para dar aos usuários finais uma ideia melhor do próprio conteúdo do e-mail.

Estes são os pré-requisitos para canais de resposta.

- ***Para adicionar o Virtual Agent como um canal de resposta, instale o Glide Virtual Agent e habilite o Virtual Agent no Portal de Serviços. As notificações devem ser habilitadas em pelo menos um canal ativo. Dependendo das necessidades da sua organização, os usuários administradores também podem instalar a Integração conversacional com Microsoft Teams***
- ***Para adicionar e-mail como um canal de resposta, certifique-se de que o envio de e-mail esteja habilitado em Notificações. Para saber mais sobre como configurar notificações por e-mail, consulte Configuração do e-mail de saída .***
- ***Para adicionar SMS como um canal de resposta, instale o app Twilio Notify e configure a Integração de SMS conversacional com Twilio.***

Configuração	Definição
SMS de recomendação inicial	Modelo de SMS usado para entregar conteúdo de desvio aos usuários quando as recomendações da Pesquisa com IA são encontradas.
SMS enviado pelo catálogo	Modelo de SMS usado para notificar os usuários quando um item do catálogo é enviado a partir de recomendações feitas pela aplicação Resolução automática de ocorrências.

ANS e lembretes

Você pode selecionar se deseja usar o mecanismo de ANS em vez do ANS de Tarefa.

Configuração	Definição
Usar mecanismo de ANS	Um mecanismo de ANS baseado em Tarefa que fornece flexibilidade e funcionalidade adicionais.
Lembretes de resolução automática	Lista de lembretes e modelos de e-mail e SMS usados para entregar lembretes. Percentual do ANS no qual o lembrete será enviado usando os modelos de e-mail e SMS.

Tradução automática

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

ANS e lembretes

Você pode selecionar se deseja usar o mecanismo de ANS em vez do ANS de Tarefa.

Configuração	Definição
	Para enviar lembretes de resolução automática, você deve definir **Usar mecanismo ANS** como **true** **Nota:** O modelo de notificação via SMS só está disponível quando o app Notify está instalado.
ANS de tarefa	Tempo em que um problema é atribuído à aplicação Resolução automática de ocorrências antes de ser reatribuído automaticamente a um atendente, caso ainda não tenha sido resolvido.

Revisar

Configuração	Definição
Revisar	Oportunidade de revisar sua configuração antes de selecionar **Habilitar IAR**.

Resolução automática de ocorrências bate-papo de diagnóstico

Os usuários administradores podem iniciar uma conversa de bate-papo para solucionar problemas de configurações e funcionalidade de Resolução automática de ocorrências se surgir um problema que não foi resolvido conforme o esperado.

Como habilitar o bate-papo de diagnóstico

Para habilitar a ferramenta de diagnóstico Resolução automática de ocorrências, um usuário administrador deve definir determinados registros de acesso de Solicitante Restrito como **Permitido** na tabela Privilégios de Acesso de Solicitante Restrito.

Para identificar os registros a serem permitidos, siga estas etapas:

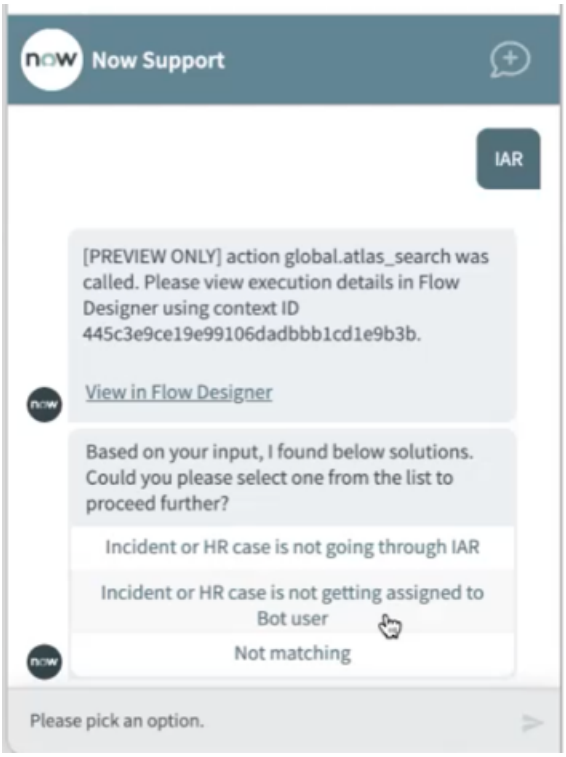
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Acesso de chamador restrito a aplicação**.
2. Filtre os registros por `Source = 76fec17dc0e1d5d0f877e9d0ea777a12` (Inclusão de script: IARIssueNotAssignedDiagnostic).
3. Navegue até cada registro e mude o status para **Permitido**.

Fluxos de conversa de diagnóstico

O usuário administrador insere `IAR` na janela de bate-papo para iniciar uma conversa sobre Resolução automática de ocorrências, e então seleciona um dos dois problemas:

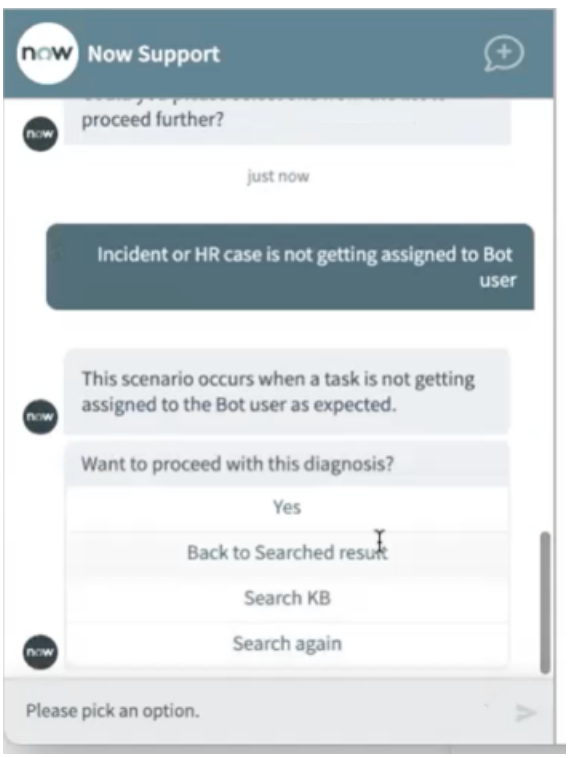
- Um incidente ou caso não está sendo atribuído ao usuário Bot.
- Um incidente ou caso não está passando por Resolução automática de ocorrências.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 conversa: incidente ou o caso de RH não está sendo atribuído ao usuário do bot

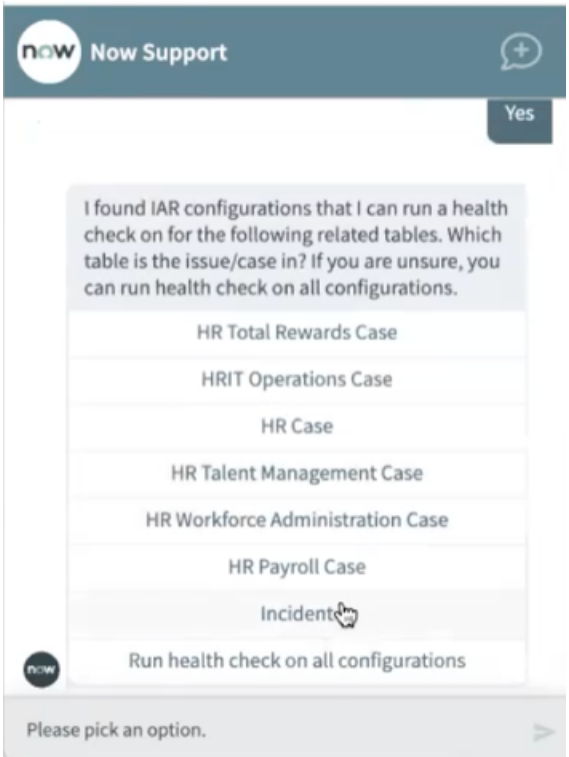
1. Confirme sua seleção, retorne à pesquisa ou pesquise artigos da base de conhecimento.



2. Selecione o tipo de caso ou incidente com o qual precisa de ajuda, ou opta por pesquisar todas as configurações Resolução automática de ocorrências.

Tradução automática

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

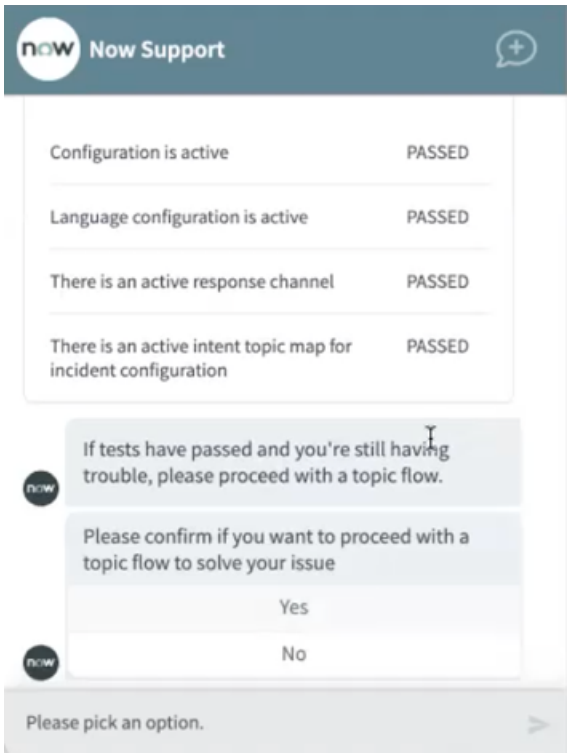


3. A ferramenta de diagnóstico executa uma análise na configuração e nas configurações de Resolução automática de ocorrências e exibe os resultados. O diagnóstico confirma as seguintes condições:
   - O servidor de previsão está ativo.
   - Existem Resolução automática de ocorrências configurações.
   - As configurações estão ativas.

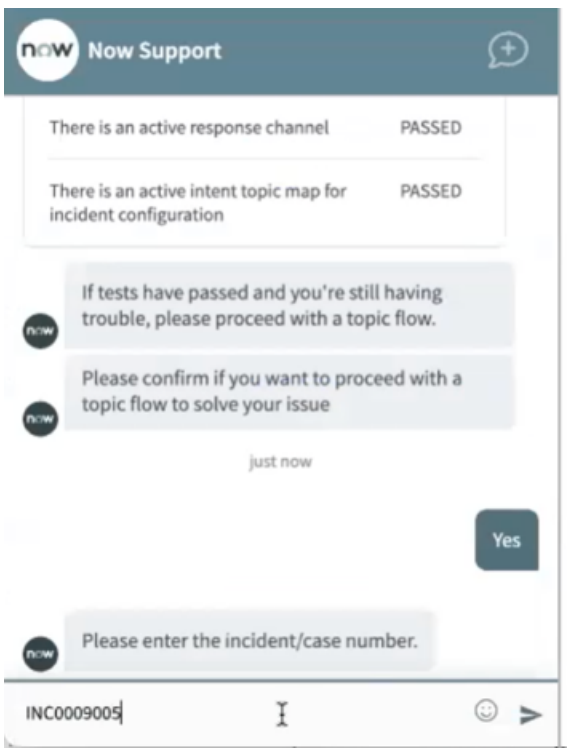
   Uma verificação de integridade para o tipo de configuração selecionado também é executada para determinar se o incidente ou caso está configurado corretamente para Resolução automática de ocorrências. O diagnóstico de um Incidente verifica as seguintes condições:
   - A configuração de Resolução automática de ocorrências está ativa.
   - A configuração de idioma está ativa.
   - Há um canal de resposta ativo.
   - Há um mapa de tópicos de intenção ativo para a configuração do incidente.

   O diagnóstico de um caso verifica adicionalmente se Pesquisa com IA foi habilitado e não verifica se há um mapa de tópicos de intenção. Se todas as configurações estiverem corretas e o problema persistir, o usuário poderá optar por continuar a conversa.

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



4. Insira o número do incidente ou do caso e confirme se está correto.



O bot solicita que você confirme o número inserido.

5. A ferramenta de diagnóstico analisa o problema para determinar se as seguintes condições são atendidas:

Tradução automática

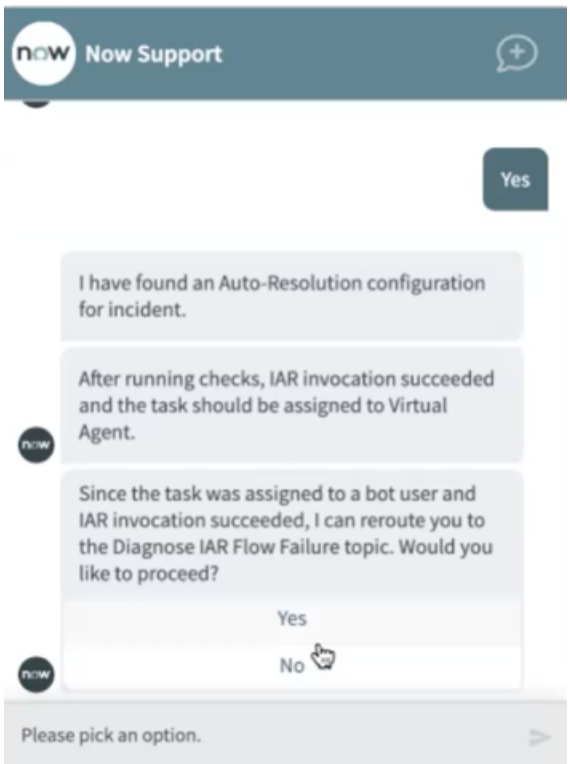
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- A condição de acionamento na configuração corresponde aos valores de incidente ou caso.
- A ordem da regra de negócios é a mais alta.
- Há apenas uma regra de negócios de acionador para Resolução automática de ocorrências na tabela de incidentes ou casos e ela está ativa.

Se as sugestões não resolverem o problema, você poderá optar por executar análises adicionais.

Fluxo de conversa: um incidente ou caso não está passando Resolução automática de ocorrências

1. Confirme sua escolha para prosseguir com o diagnóstico de um problema de funcionalidade com Resolução automática de ocorrências.

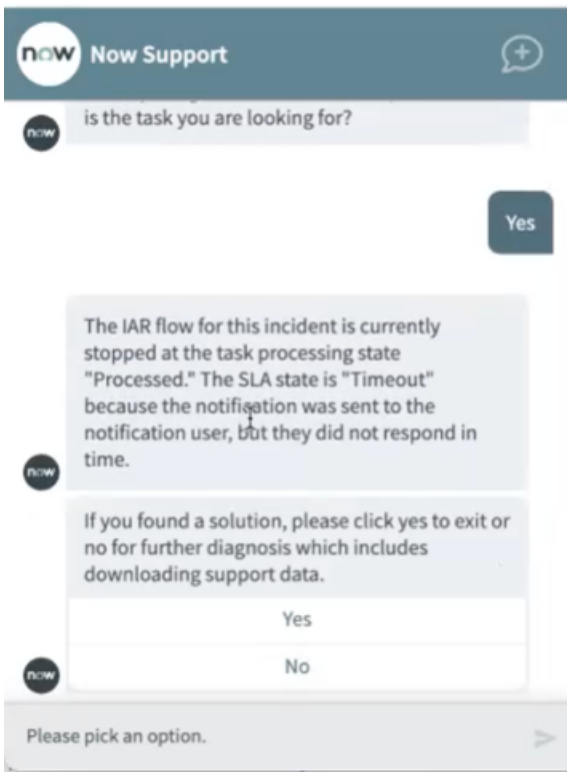


2. O diagnóstico de um Incidente verifica as seguintes condições:
   - A previsão de intenção foi bem-sucedida (somente incidentes).
   - A criticalidade está correta e Pesquisa com IA está ativa (somente casos).
   - Uma notificação foi enviada.
   - O usuário final respondeu à notificação.

Tradução automática

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

Se alguma dessas verificações revelar um problema, a ferramenta de diagnóstico exibirá uma possível solução. Indique se essas soluções resolveram o problema ou opte por realizar análises adicionais.



Tópicos relacionados

Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais

Usando o bloco de tópicos de desvio para rastrear desvios em Virtual Agent

Use o bloco de tópicos de desvio pré-criado em ServiceNow® Virtual Agent para rastrear os problemas que Virtual Agent ajudou a resolver ou resolveu sozinho para um usuário. Padrões e métricas de desvio de incidente podem ajudar você a otimizar e analisar a eficácia de Virtual Agent.

Um desvio ocorre quando Virtual Agent redireciona automaticamente os usuários para opções de autoatendimento ou artigos da base de conhecimento que podem ajudá-los a resolver seus problemas sem a necessidade da assistência de um atendente. Como resultado, o usuário pode não precisar criar um incidente. Se necessário, entretanto, o Virtual Agent pode fazer perguntas relevantes e então criar um incidente no grupo de atribuição correto. Este fluxo de trabalho se torna mais eficiente porque nenhum agente em tempo real precisa se envolver.

O rastreamento de desvio Virtual Agent está habilitado por padrão, mas você deve definir a configuração de desvio e os padrões de desvio para capturar determinadas métricas de desvio. Para obter mais informações, consulte Como criar configurações e padrões de desvio.

Você usa configurações de desvio para agrupar padrões de desvio. Uma configuração de desvio pode consistir em um ou mais padrões de desvio. Os padrões de desvio categorizam atividades Virtual Agent em conversas para rastrear métricas de desvio. Por exemplo, digamos que Virtual Agent adicione um usuário a uma lista de e-mails sem criar uma tarefa na tabela de tarefas para concluir o fluxo de trabalho. Você pode categorizar esta atividade como um padrão de desvio de resolução automática.

Tradução automática

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

Você pode exibir as métricas de desvio para cada padrão de desvio. Um padrão de desvio pode levar a estes resultados de desvio em uma conversa:

- Desvio confirmado: Virtual Agent forneceu uma resolução para o usuário, o que impediu o usuário de criar um incidente ou transferir para um agente em tempo real.
- Desvio em potencial: não está claro se Virtual Agent forneceu uma resolução para o usuário. Um exemplo é quando os resultados da pesquisa são exibidos para um usuário em uma conversa.
- Sem desvio: Virtual Agent não forneceu uma resolução e o usuário criou um incidente ou foi transferido para um agente dinâmico.

Você pode criar novos padrões de desvio ou usar estes padrões de desvio pré-criados na configuração de desvio **Padrão do VA** :

Padrão de desvio	Atividade	Resultado
Exibição da busca pelo VA	Virtual Agent mostrou os resultados da pesquisa para o usuário.	Possível desvio
Triagem e criação pelo VA	Virtual Agent cria um incidente no grupo de atribuição correto. Esta ação melhora a precisão da atribuição. Por exemplo, Virtual Agent identifica uma intenção relacionada a reembolso em uma conversa do usuário e cria um incidente de reembolso em vez de um incidente geral.	Desvio confirmado
Resolução automática pelo VA	Virtual Agent conclui o fluxo de trabalho por conta própria sem criar um incidente. Por exemplo, Virtual Agent adiciona um usuário a uma lista de distribuição.	Desvio confirmado
Interceptação e resolução pelo VA	Virtual Agent intercepta um incidente que foi criado por um usuário e fornece uma resolução para fechar o incidente. Um exemplo é quando a resolução automática de incidentes resolve um incidente.	Desvio confirmado

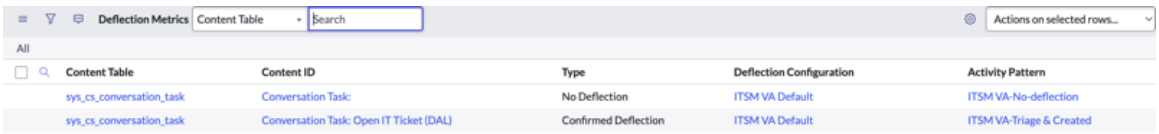
A configuração de desvio e o padrão de desvio que você cria nas configurações de desvio são mapeados para o bloco de tópico de desvio. Por exemplo, o tópico pré-criado de resolução automática de problemas usa um bloco de tópico de desvio para rastrear desvios. Para obter mais informações, consulte Como maximizar a reutilização de código com blocos de tópicos e Virtual Agent blocos de tópicos pré-criados.

As métricas de desvio são geradas e armazenadas na tabela Métrica de desvio [ssa_deflection_metric]. Para exibir as métricas de desvio, navegue até o módulo Métricas de desvio na estrutura de análise de autoatendimento.

Nota: A estrutura de análise de autoatendimento requer o plug-in Self-Service Analytics Core (com.snc.self_service_analytics_core). Para obter mais informações, consulte Ativar análise de autoatendimento .

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

Métricas de desvio



Você também pode exibir a visualização das métricas de desvio na guia **Visão geral** do Painel de análise de conversas. Para obter mais informações, consulte .

Como criar configurações e padrões de desvio

Defina as configurações de desvio para criar configurações de desvio e padrões de desvio que você pode mapear para blocos de tópico de desvio Virtual Agent em tópicos de conversa. Esses desvios ajudam você a rastrear os problemas que Virtual Agent ajudou a resolver ou resolveu para um usuário.

Antes de Iniciar

Revisar Usando o bloco de tópicos de desvio para rastrear desvios em Virtual Agent.

Assista a este vídeo para obter mais informações sobre o acompanhamento de desvio. Virtual Agent Academy: Meça o sucesso e a jornada do usuário na Análise de conversa

Nota: Para obter informações sobre como configurar componentes do Virtual Agent painel de Análise (como widgets do Performance Analytics), consulte Adicionar e configurar componentes .

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
   A página **Configurações de Interfaces conversacionais** é aberta em uma nova guia.
2. Navegar até **Virtual Agent** > **Métricas de desvio** > **Exibir tudo**.
3. Para habilitar o rastreamento de métricas de desvio, ative o botão de alternância em **Ativar**.
4. Para criar configurações de desvio, clique em **Novo**.
5. No formulário Criar configuração de desvio, insira estas propriedades de configuração de desvio:

Campo	Descrição
Nome	Nome curto e significativo para a configuração de desvio.
Descrição	Breve descrição sobre a configuração de desvio.

6. Clique em **Salvar**.
   Uma nova configuração de desvio foi criada.
7. Para adicionar novos padrões de desvio a uma configuração de desvio, selecione a configuração de desvio na qual você deseja adicionar o padrão de desvio.
8. Clique em **Novo**.

   No formulário Criar padrão de desvio, insira estas propriedades do padrão de desvio:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Nome	Nome curto e significativo para o padrão de desvio.
Resultado	Resultado do desvio em uma conversa Virtual Agent.
Tabela de atividade primária	Tabela que está associada à atividade que você está categorizando no padrão de desvio. Por exemplo, se Virtual Agent estiver ajudando a impedir a criação de uma tarefa para a atividade, você poderá especificar a tabela de tarefas.

Nota: Se você estiver criando um padrão genérico que é usado para rastrear diferentes desvios, poderá deixar o campo **Tabela de atividade primária** em branco.

A tabela de atividade primária associada a cada atividade ajuda a calcular a taxa de desvio de uma área de negócios específica. Por exemplo, se Virtual Agent resolver 42 problemas de VPN e no geral 100 incidentes de VPN forem criados, a taxa de desvio para problemas de VPN será 42/142 ou 30 por cento.

9. Clique em **Salvar**.

Como explorar outros recursos Virtual Agent

Depois de criar tópicos com os controles básicos Designer do Virtual Agent e o script, você também pode aprimorar a funcionalidade de conversa e a manutenção de tópicos usando recursos Virtual Agent adicionais.

Depois de aprender o básico, aqui estão alguns outros Virtual Agent recursos que podem ajudá-lo a melhorar sua experiência de criação e do usuário final.

Implantar o Virtual Agent em outros canais

Por padrão, Virtual Agenté executado em um widget de bate-papo, mas você também pode executá-lo em outros canais. Embora alguns recursos possam não estar disponíveis em determinados canais (como o controle de entrada do usuário do carrossel), você pode personalizar seu fluxo de conversa para acomodar essas diferenças.

Usar extensão de link no Virtual Agent

Virtual Agent o oferece suporte à extensão de links no widget de bate-papo, em dispositivos móveis e em vários canais. O desdobramento de link gera uma visualização de conteúdo rico quando um link compatível é compartilhado em uma conversa com um usuário, um agente virtual ou em uma resposta de bot baseada em texto.

Melhore a experiência do usuário com a Pesquisa com IA

O que acontece quando um enunciado do usuário não corresponde a uma palavra-chave ou intenção? Habilite Pesquisa com IA como fallback para que o usuário veja uma lista de resultados de pesquisa como uma resposta quando nenhuma outra correspondência for encontrada.

Maximize a reutilização de código com blocos de tópico

Em vez de duplicar a funcionalidade comum em vários tópicos, você pode criar blocos de tópicos reutilizáveis que podem ser usados como referência em vários tópicos. Isso permite que você mantenha a funcionalidade usada com frequência em um local central.

Personalize o Virtual Agent com controles 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.

Se um controle Designer do Virtual Agent não funcionar exatamente para o que você deseja alcançar, crie um controle personalizado. Você pode criar seus próprios controles para aceitar a entrada da conversa, bem como controles de resposta personalizados para lidar com a saída. Use esses controles em tópicos para lidar com tarefas especializadas.

Integre o Virtual Agent aos fluxos de trabalho do Workflow Studio

Se sua empresa estiver usando Workflow Studio para criar fluxos de trabalho, você poderá integrá-los em Virtual Agent. Você pode precisar fazer isso se suas conversas exigirem que você passe entradas seguras, como uma senha. Workflow Studio ações e subfluxos são compatíveis com o tipo de dados password2, o que permite que você passe a entrada com segurança.

Usar o Virtual Agent com o bate-papo do agente

Personalize Virtual Agent para entregar algumas conversas a um agente quando necessário.

Use o Virtual Agent para resolução automática de incidentes

Inicie uma conversa Virtual Agent com um usuário final depois que ele enviar um incidente por e-mail ou ServiceNow® Portal de serviços se um tópico Virtual Agent existente puder resolver o problema.

Localizar tópicos do Virtual Agent

Use o ServiceNow Framework de localização para traduzir tópicos e modelos de NLU para outros idiomas.

Recursos avançados do workbench de NLU

Expanda a funcionalidade do Workbench de NLU para ajudá-lo a gerenciar e melhorar seus modelos. Workbench de NLU - Recursos avançados estão disponíveis em ServiceNow Store.

Integrar o Virtual Agent a outros portais e aplicativos

Integre e estenda as habilidades de Virtual Agent conectando-se a seus funcionários e clientes onde eles já estão.

Use a API REST do Virtual Agent em um ambiente autônomo ou com vários bots

Integre qualquer interface de bate-papo ou bot usando esta API REST que está disponível em ServiceNow Store.

Recursos adicionais

Aproveite as vantagens dos seguintes ServiceNow® recursos para ajudá-lo a personalizar seu Virtual Agent:

- Fórum da comunidade Virtual Agent e Compreensão da linguagem natural
- Virtual Agent Academy

Implantando tópicos Virtual Agent em outros canais

Ao criar um tópico ou bloco de tópicos, você pode especificar os canais de bate-papo nos quais o tópico ou bloco de tópicos será executado. Durante o design de conversa, Designer do Virtual Agent fornece proteções internas para ajudá-lo a personalizar suas conversas para esses canais.

Em Virtual Agent, um canal é uma interface de bate-papo ou aplicação na qual Virtual Agent interage com os usuários finais. Os canais padrão são as aplicações de bate-papo compatíveis nativamente por Virtual Agent, como as aplicações Slack, Microsoft Teams, Workplace e Facebook Messenger, e os clientes da Web e móveis. Virtual Agent também oferece suporte a canais personalizados criados por meio do recurso de integrações de bate-papo personalizado, que permite que aplicações de terceiros (outros provedores de bate-papo) funcionem em Virtual Agent.

Tradução automática

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

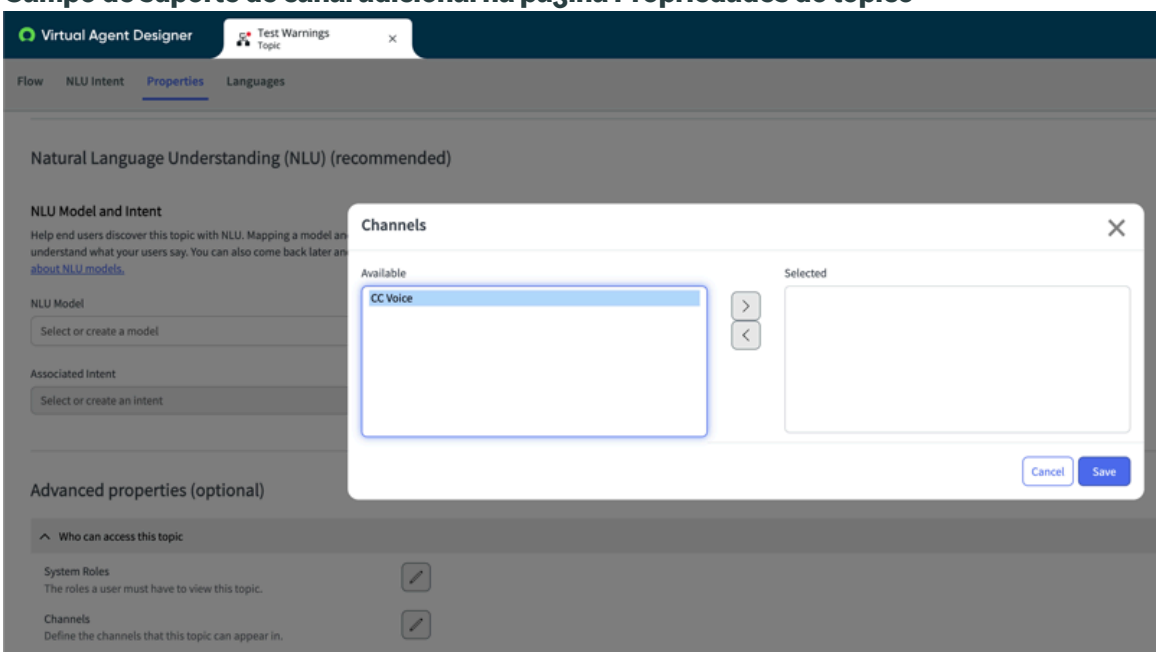
Por exemplo, os administradores podem criar uma integração de bate-papo de conversa personalizada para um provedor de mensagens específico, como o Skype. Os administradores também definem os controles que podem ser usados em tópicos executados nesses canais. Para obter detalhes sobre como criar canais para provedores de bate-papo e especificar os controles usados em um canal, consulte Criação de integrações de bate-papo personalizadas de conversa em Virtual Agent.

Especificando canais em seus tópicos ou blocos de tópicos

Ao criar ou editar um tópico ou bloco de tópicos, você pode especificar os canais aplicáveis no **Canais** Campo em Propriedades avançadas na página Propriedades do tópico. Os canais aplicáveis são os canais personalizados criados para sua instância por meio das integrações de bate-papo personalizadas. Use este campo para especificar os clientes de bate-papo nos quais o tópico ou bloco de tópicos será executado.

Nota: Atualizado Designer do Virtual Agent a interface do usuário está disponível quando você instala Now Assist em Virtual Agent e ligue o. Now Assist Habilidade de tópicos. Este conteúdo presume que você ativou esta habilidade e pode ver a exibição de lista. Se esta habilidade não estiver ativada, você verá a IU legada e a página Tópicos. Para obter mais informações, consulte Página de tópicos legados do Virtual Agent Designer .

Campo de suporte de canal adicional na página Propriedades do tópico



Durante o design de conversa, Virtual Agent verifica os vários controles usados para criar o fluxo de conversa para confirmar se o controle é válido para os canais nos quais o tópico ou bloco será executado.

Verificações de design para canais especificados durante o design de conversa

Quando você está projetando sua conversa, as proteções internas identificam os controles Designer do Virtual Agent que não são adequados para os canais personalizados que você especificou na página Propriedades do tópico. Essas mensagens são exibidas nas seguintes exibições:

- Guia **Propriedades** (página Propriedades do tópico)

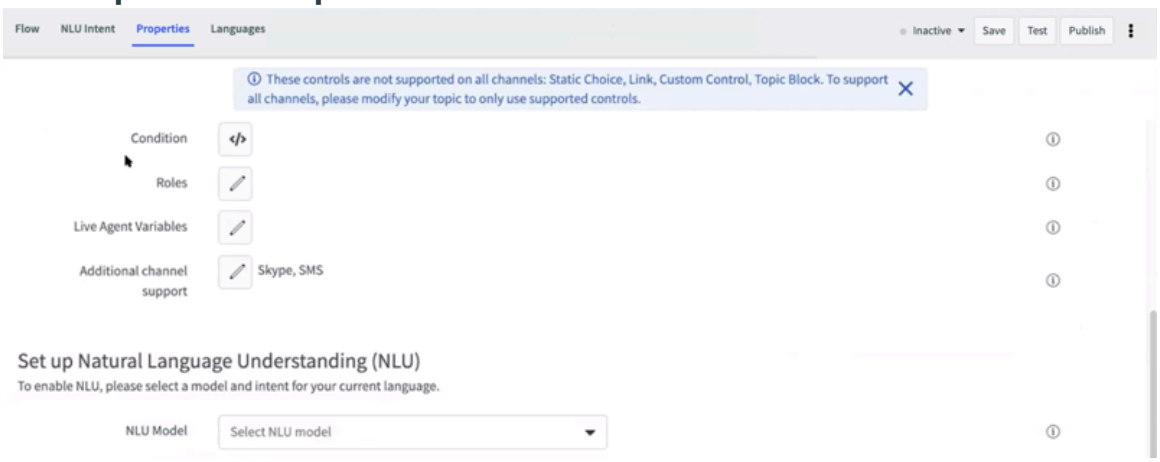
  No exemplo a seguir, o Skype e o SMS são os canais adicionais nos quais o tópico será executado. A mensagem da faixa identifica os controles que não são compatíveis com

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.

os canais do tópico. Conforme você desenvolve o fluxo de conversa, você pode revisar sua conversa para que ela não use nenhum dos controles especificados para os canais selecionados.

Guia Propriedades do tópico com canais definidos

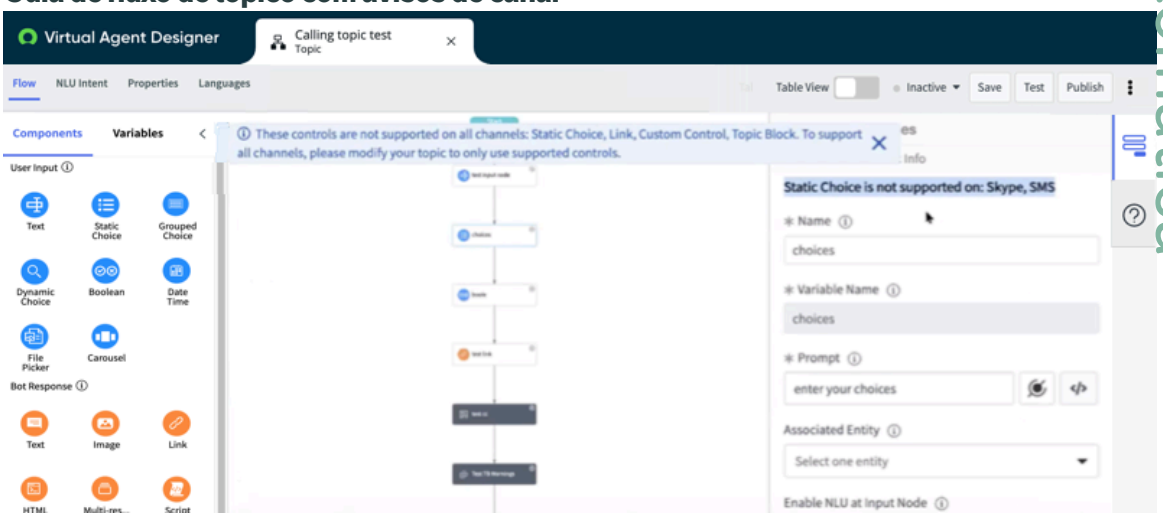


- Guia **de fluxo** (tela Designer do Virtual Agent)

  No fluxo de exemplo a seguir, a mensagem do banner identifica os controles que não são suportados pelos canais especificados. A folha de propriedades dos nós afetados também exibe uma mensagem indicando que o controle não é compatível. Por exemplo, quando você realça um nó específico (controle) no fluxo, a folha de propriedades associada ao nó indica que o controle não é compatível com os canais do Skype e SMS.

  Se você tiver controles que não podem ser usados, poderá ramificar o fluxo para continuar criando o fluxo com os controles compatíveis.

Guia de fluxo de tópico com avisos de canal



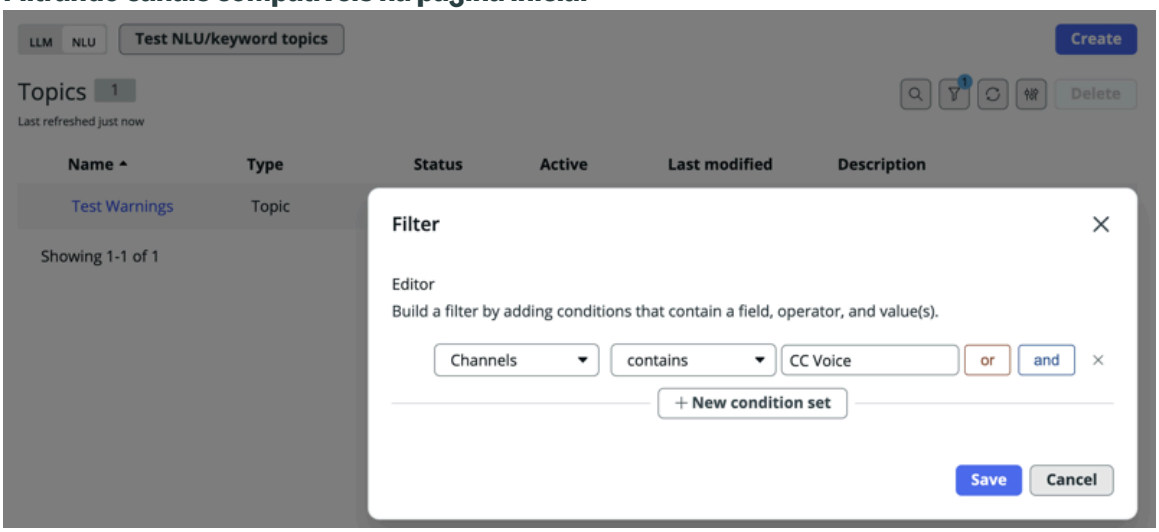
Encontrando os canais disponíveis em sua instância

Para ver uma lista dos canais disponíveis em sua instância, use o ícone de filtro ( ) na página inicial do Designer do Virtual Agent(**Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**). A tabela Canais de envio de mensagens [sys_cs_channel] também mostra os canais 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.

Filtrando canais compatíveis na página inicial



Os canais padrão são o bate-papo na Virtual Agent web e os clientes móveis e também as Virtual Agent integrações de envio de mensagens para as aplicações de mensagens Slack, Microsoft Teams, Workplace e Facebook Messenger. No exemplo anterior, o SMS é um canal de bate-papo disponível que foi criado para sua instância por meio de uma integração de bate-papo de conversa. Quando você escolhe um canal, a página inicial lista seus tópicos (cartões) por tipo de canal. Para obter mais informações, consulte Criação de integrações de bate-papo personalizadas de conversa em Virtual Agent.

Como usar a distribuição de link em Virtual Agent

Virtual Agent o oferece suporte à extensão de links no widget de bate-papo, em dispositivos móveis e em vários canais. O desdobramento de link gera uma visualização de conteúdo rico quando um link compatível é compartilhado em uma conversa com um usuário, um agente virtual ou em uma resposta de bot baseada em texto.

Se o link for compatível com o widget ou canal de bate-papo, as visualizações ricas em conteúdo geradas poderão incluir texto, imagens e vídeos.

Nota: Fatores como disponibilidade do site, políticas de segurança ou tempo de resposta do link que você deseja desdobrar são imprevisíveis. Como resultado, a distribuição do link pode estar atrasada ou indisponível. No entanto, esses problemas relacionados ao desempenho não afetam o usuário e não afetam o fluxo da conversa.

Como determinar se um link é compatível

A interface do usuário ServiceNow atualmente oferece suporte à distribuição de link somente para tags OG. Um link será compatível somente se todas as condições a seguir forem atendidas:

- O host ou domínio está incluído na tabela da lista de permissões de nomes de host.
- O link usa tags padrão de Open Graph (OG) no cabeçalho da página como metadados. Por exemplo, og: image.
- O link foi compartilhado em uma conversa com um usuário, um agente virtual ou em uma resposta de bot baseada em texto.

Nota: Essas condições se aplicam somente ao widget de bate-papo e aos dispositivos móveis no ServiceNow® plataforma. Os requisitos e condições de suporte para clientes em outras plataformas podem variar. Para obter suporte específico do cliente e condições de requisito, consulte a documentação do cliente que você está usando.

Tradução automática

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

Dica: Os administradores podem adicionar tags OG a ServiceNow páginas de IU seguindo as instruções no artigo Como adicionar metatags às páginas de IU da ServiceNow .

Quando um link atende aos critérios especificados, o software ServiceNow faz o seguinte:

- Busca de forma assíncrona, se disponível, a tag OG no link fornecido.
- Anexa uma visualização baseada em cartão e rica em conteúdo do link com base na tag OG.

O tempo necessário para concluir estas e outras tarefas necessárias pode variar, dependendo da configuração da rede e do desempenho do sistema.

Tags OG compatíveis

A interface do usuário ServiceNow oferece suporte a tags de OG baseadas em texto e imagem. Quando uma tag de OG de imagem e uma tag de OG de vídeo são obtidas, o vídeo é usado em vez da imagem na visualização baseada em cartão e rica em conteúdo.

Nota: As tags OG específicas compatíveis com os canais podem variar. Por exemplo, as tags OG compatíveis em Slack podem ser diferentes das tags OG compatíveis em Microsoft Teams ou Workplace from Facebook. Para obter detalhes sobre as tags OG compatíveis com os canais, consulte a documentação do canal que você está usando.

Como desabilitar o desdobramento de link

O desdobramento de link é habilitado automaticamente por padrão. Para desativá-lo, os usuários de manutenção podem mudar a propriedade do sistema *com.glide.cs.enable_link_unfurling* para *False*.

Configure a extensão de link usando a tabela de lista de permissões de nome de host

Use a tabela Lista de permissões de nomes de host [sys_cs_hostname_allow_list] para identificar a lista de hosts e domínios que podem ser estendidos.

Antes de Iniciar

Por motivos de segurança, somente os hosts e os domínios na tabela da lista de permissões de nomes de host podem ser estendidos.

A tabela da lista de permissões de nomes de host inclui os seguintes hosts e domínios por padrão:

- URL da instância / nome do host: <*instance*> .service-now.com ou <*customURL*> .com
- Domínio raiz da instância: *service-now.com or *.<*yourdomain*>.com
- servicenow.com
- *.youtu.be
- *.youtube.com

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e, em seguida, insira sys_cs_hostname_allow.list no filtro.
2. Clique em **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.

Campo	Descrição
Ativo	Selecione esta opção para habilitar o host ou domínio que pode ser estendido.
Nome do host	Nome do host ou domínio que pode ser estendido. Você pode usar um asterisco (*) para especificar um curinga no nome do host ou do domínio. Por exemplo, insira `*.domain.com`.
Domínio	Grupo de domínio. O padrão é global.

4. Clique em **Enviar**.

Melhorar a experiência do usuário com o Pesquisa com IA

Virtual Agent usa a aplicação ServiceNow AI Platform® Pesquisa com IA para retornar resultados de pesquisa em conversas de bot como um fallback quando não há tópicos relevantes a serem exibidos para os usuários finais. Virtual Agent também fornece um bloco de tópico Executar Pesquisa com IA que os autores do tópico podem usar para gerar resultados de pesquisa em um tópico.

Como Virtual Agent usa Pesquisa com IA

A aplicação Pesquisa com IA, que está incluída com o ServiceNow AI Platform, fornece resultados de pesquisa relevantes para consultas e usa aprendizado de máquina para melhorar continuamente os resultados da pesquisa com base nas seleções do usuário final. Para saber mais sobre Pesquisa com IA, consulte Pesquisa com IA .

Além dos resultados de pesquisa normais, Pesquisa com IA pode exibir cartões de resultado do Genius que mostram itens do catálogo relevantes, perguntas e respostas (P&R) e informações de pessoas (usuário). Para saber mais, consulte Genius Results .

Catalog Genius Results e Q&A Genius Results são ativados automaticamente no sistema base.

Virtual Agent usa Pesquisa com IA para fornecer o seguinte:

- O bloco de tópico Executar Pesquisa com IA, que chama a aplicação Pesquisa com IA em uma conversa. Os designers de tópico podem adicionar este bloco como um nó de tópico para gerar e exibir resultados de pesquisa em uma conversa. Para obter detalhes sobre o bloco Executar Pesquisa com IA e outros blocos de tópico fornecidos com Virtual Agent, consulte Virtual Agent blocos de tópicos pré-criados.
- O tópico de configuração de fallback Pesquisa com IA que gera resultados de pesquisa para usuários finais quando Virtual Agent não pode determinar uma intenção e tópico ou a palavra-chave para exibir a conversa apropriada para solicitações do usuário.

Virtual Agent fornece configurações de sistema base (padrão) Pesquisa com IA que determinam como os resultados da pesquisa são gerados e 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.

- Configuração da aplicação de pesquisa que define:
  - Fontes de índice - Fontes de dados a serem usadas para pesquisa, como itens do catálogo ou artigos da base de conhecimento (KB).
  - Perfil de pesquisa - Origem do índice a ser usado e o tipo de resultados a serem mostrados nos cartões de resultados do Genius.
- ConfiguraçãoEntity View Action Mapping (EVAM) que define como os resultados da pesquisa e os resultados do Genius são exibidos.

As configurações de pesquisa Virtual Agent fazem parte da experiência de bate-papo padrão definida em Designer do Virtual Agent, por meio do recurso de configuração e saudações personalizadas. Use este recurso para especificar o contexto para executar Virtual Agent. A experiência de bate-papo define os tópicos de configuração usados em Virtual Agent conversas e a configuração de pesquisa que controla a experiência Pesquisa com IA. O tópico de configuração Pesquisa com IA Fallback controla a experiência Pesquisa com IA. Para obter detalhes, consulte Personalização de um Virtual Agent experiência de bate-papo.

Virtual Agent e Virtual Agent Lite usam a funcionalidade Pesquisa com IA. Se você for um administrador Virtual Agent Lite, poderá desativar tópicos de configuração, como o tópico de configuração Pesquisa com IA Fallback, mas não poderá mudar as configurações de pesquisa Pesquisa com IAVirtual Agent definidas nas experiências de bate-papo, o bloco de tópicos Executar Pesquisa com IA Tópico de configuração de fallback.

Para usar Pesquisa com IA no Virtual Agent, você deve solicitá-lo para sua instância. Para obter mais informações, consulte Ativar Pesquisa com IA para Virtual Agent.

Quando Virtual Agent usa Pesquisa com IA fallback

Virtual Agent usa fallback Pesquisa com IA nas seguintes instâncias:

- A descoberta de tópicos não encontrou tópicos correspondentes à consulta do usuário.

  Nota: Se você estiver usando conversas de NLU pré-criadas, como conversas da ITSM Virtual Agent, a descoberta de tópico encontrará os tópicos que correspondem às palavras-chave ou às intenções fornecidas com essas conversas, antes de voltar para Pesquisa com IA. Se os usuários selecionarem **Perguntar algo** depois que os tópicos sugeridos forem exibidos, o Virtual Agent usará a entrada adicional e executará novamente a descoberta de tópicos Pesquisa com IA para retornar resultados de pesquisa relevantes.

- A descoberta de tópicos encontrou tópicos demais para a consulta do usuário. Nesse caso, Virtual Agent não pode determinar o melhor tópico a ser exibido para o usuário final.
- Sugestões de tópicos são exibidas para o usuário, mas o usuário seleciona a opção **Perguntar outra coisa**.

Nota: Se você desativar o tópico de configuração de fallback Pesquisa com IA em uma experiência de bate-papo, o Virtual Agent executará o tópico de configuração de fallback quando não puder encontrar um tópico correspondente.

Qual é a aparência dos resultados Pesquisa com IA

Em Virtual Agent, a experiência de bate-papo padrão ou uma experiência de bate-papo personalizada determina a experiência de pesquisa, ou seja, o perfil de pesquisa usado e o formato dos resultados Pesquisa com IA exibidos:

Tradução automática

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

- A aplicação de pesquisa especificada na experiência de bate Virtual Agent - papo padrão ou personalizada define determinados aspectos da experiência de pesquisa, como as fontes de pesquisa (conteúdo pesquisável) e sinônimos usados para melhorar a recuperação da pesquisa.
- A configuração [EVAM para Virtual Agent controla o conteúdo do cartão Genius apresentado nos resultados da pesquisa (Perguntas e Respostas, Catálogo e Pessoas). Para obter informações sobre como EVAM funciona, consulte Explorando o mapeador de ação de exibição de entidade .

Os resultados padrão Pesquisa com IA incluem estes itens:

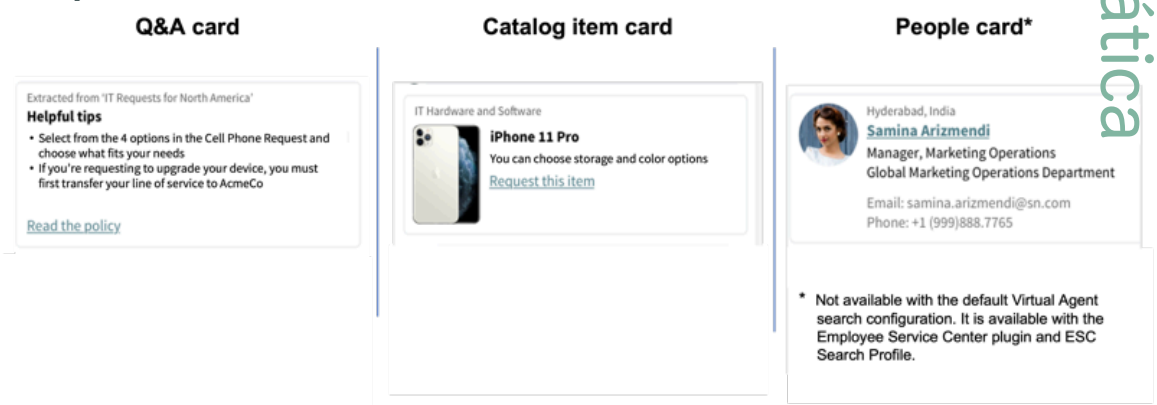
Cartões de resultados do Genius

Quando Pesquisa com IA gera uma correspondência (resultado) com uma pontuação de confiança alta, Virtual Agent exibe um único cartão do Genius com o resultado. Os cartões exibem informações retornadas de Pesquisa com IA:

- Perguntas e Respostas - Fornece um snippet de resposta do artigo da Base de Conhecimento determinado como o principal resultado da pesquisa.
- Itens do catálogo - Retorna o item do catálogo mais relevante com as entidades relacionadas (nome do item do catálogo e categoria do item do catálogo).
- Pessoas - Retorna a pessoa relevante com as entidades relacionadas (nome, departamento, cidade).

Nota: A aplicação de pesquisa padrão para Virtual Agent está configurada para incluir os resultados de Perguntas e Respostas (Base de Conhecimento) e do Catálogo, mas não os resultados do cartão de Pessoas. O cartão Pessoas não está disponível com a aplicação de pesquisa padrão Virtual Agent. Os resultados do cartão de pessoas estarão disponíveis se você estiver usando o app Central de serviços ao funcionário (ESC) e o perfil de pesquisa do ESC, que podem ser especificados em uma experiência de bate-papo Virtual Agent para ESC.

Exemplos de cartões Genius



Saída da lista

Depois que um resultado do Genius é retornado, os usuários podem indicar o que desejam fazer em seguida. Se eles escolherem a opção **Mostrar-me mais em <search item>**, o Virtual Agent exibirá os resultados da pesquisa como uma saída de lista, que inclui:

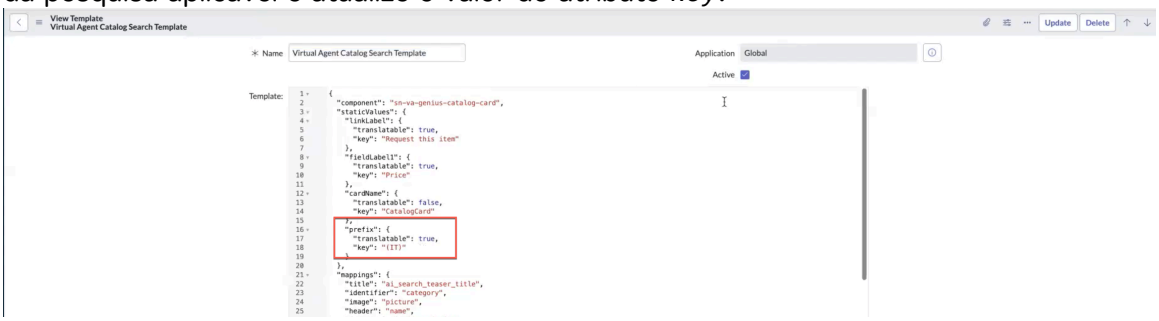
- Artigos de conhecimento
- Itens do catálogo

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.

- Pessoas
- Outros - Resultados genéricos determinados por EVAM, por exemplo, resultados de conectores Microsoft SharePoint ou Microsoft OneDrive

Os administradores podem editar o prefixo desses títulos de resultados de pesquisa navegando até EVAM e procurando os modelos Virtual Agent. Selecione o modelo do tipo de resultado da pesquisa aplicável e atualize o valor do atributo *key*.



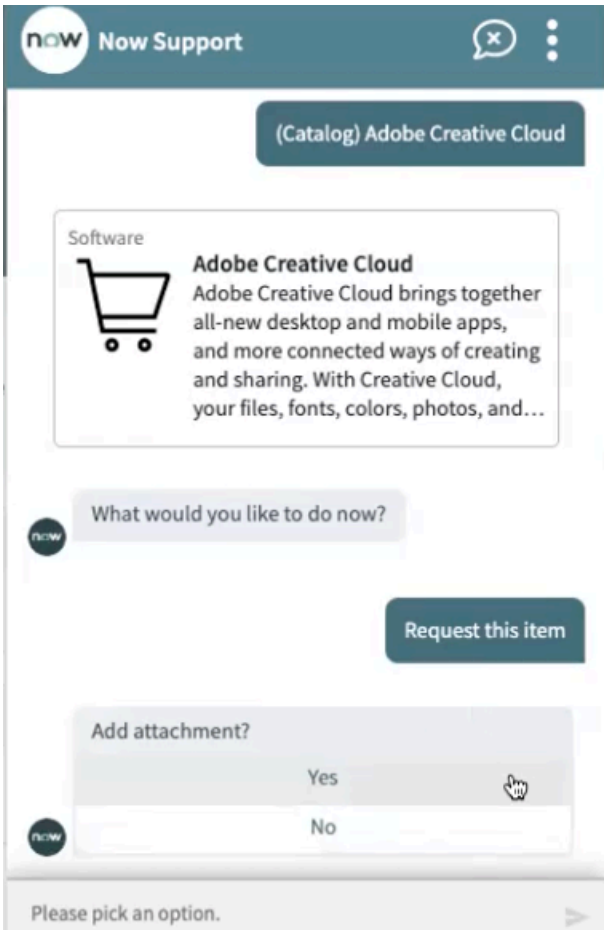
Os administradores podem expandir o número de resultados de pesquisa exibidos até 10 usando a propriedade `com.glide.cs.ai_search.max_regular_result`. Para que os resultados da pesquisa sejam exibidos conforme o esperado, o limite do resultado da pesquisa na configuração da aplicação de pesquisa deve ser maior que ou igual à propriedade do sistema `com.glide.cs.ai_search.max_regular_result`.

Nota: Quando os administradores especificam 10 como o número máximo de resultados regulares, 12 opções de escolha são exibidas (dez resultados mais as ações "Preciso de mais ajuda" e "Perguntar outra coisa"). No entanto, o número total padrão de opções de lista permitidas no widget de bate-papo é 10. Para que todas as 12 opções sejam exibidas, o administrador deve ajustar a propriedade do sistema `com.glide.cs.picker_page_limit` de acordo. Para uma experiência de usuário ideal, são recomendadas menos opções de lista.

Os usuários podem selecionar um resultado de pesquisa na lista e continuar a conversa do Virtual Agent. Por exemplo, quando um usuário seleciona um item do catálogo na lista de resultados da pesquisa, Virtual Agent oferece uma opção para solicitar o item diretamente do bate-papo.

Tradução automática

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



Portais que exibem Pesquisa com IA links

Os links no cartão Genius e os resultados da pesquisa de saída de vários links são abertos automaticamente em um portal que você pode definir de várias maneiras. Por exemplo, você pode usar mapeamentos de URL padrão ou personalizados para especificar o portal no qual os links são abertos. Para saber mais, consulte Como configurar Navegação de URL para links de bate-papo.

Experiências de pesquisa personalizadas

Você pode personalizar a experiência Pesquisa com IA em uma conversa, por exemplo, para executar pesquisas que retornam resultados relevantes para um aplicativo de negócios específica. Para controlar os resultados Pesquisa com IA retornados em uma conversa, você pode criar uma configuração de aplicação de pesquisa que define a experiência de pesquisa usada pelo bloco de tópico Pesquisa com IA. Para obter detalhes, consulte Criar uma experiência Pesquisa com IA personalizada para Virtual Agent conversas.

Ativar Pesquisa com IA para Virtual Agent

Depois da ativação, as configurações do Pesquisa com IA que fazem parte da experiência de bate-papo padrão do Virtual Agent se tornam disponíveis. O tópico de configuração Pesquisa com IA Fallback controla a experiência Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou virtual_agent_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A experiência de bate-papo padrão é definida na área de configurações de Saudações personalizadas e de Configurações no console do administrador do Interfaces conversacionais.

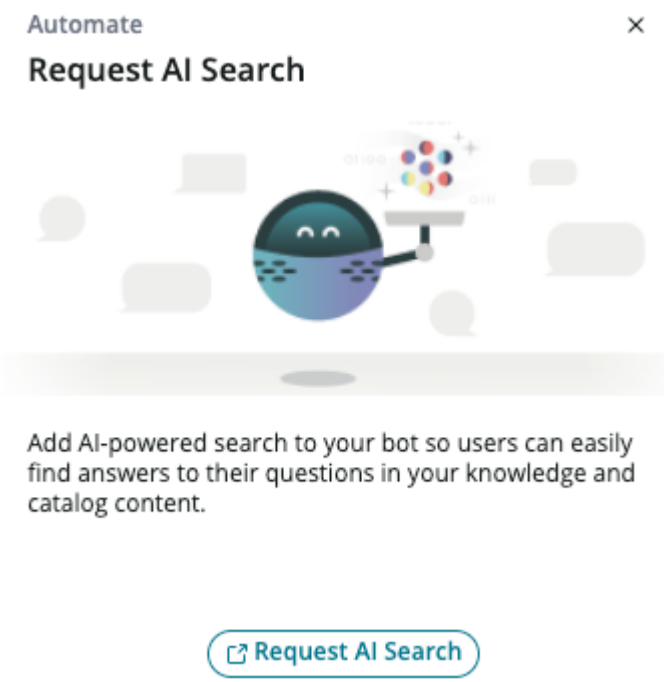
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 experiência padrão usa o tópico de configuração de fallback Pesquisa com IA, que requer que Pesquisa com IA seja ativado para o Virtual Agent. Você pode solicitar Pesquisa com IA na página inicial do console do administrador do Interfaces conversacionais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Página inicial**.
2. Na página inicial, localize o bloco Solicitar Pesquisa com IA e selecione **Solicitar Pesquisa com IA**.



3. Na página que é aberta, selecione **Solicitar Pesquisa com IA** para solicitar o provisionamento.

Resultado

Sua solicitação será processada. Depois de ativado, habilite o tópico de configuração de fallback Pesquisa com IA no padrão ou em uma experiência de bate-papo personalizada. Para obter instruções sobre como configurar uma experiência de bate-papo, consulte Personalização de um Virtual Agent experiência de bate-papo.

Se você quiser personalizar os resultados de Virtual Agent Pesquisa com IA gerados para os usuários, consulte Criar uma experiência Pesquisa com IA personalizada para Virtual Agent conversas.

Criar uma experiência Pesquisa com IA personalizada para Virtual Agent conversas

Defina uma experiência personalizada Pesquisa com IA em uma conversa usando o bloco de tópicos Pesquisa com IA. Você cria uma Configuração de aplicação de pesquisa usada pelo bloco de tópico para Pesquisa com IA controlar os resultados retornados na conversa. Ou você pode usar a configuração da aplicação de pesquisa para controlar Pesquisa com IA resultados em uma experiência de bate-papo personalizada.

Antes de Iniciar

Criar o perfil de pesquisa que define a experiência de pesquisa a ser usada na configuração da aplicação de pesquisa. Para obter detalhes, consulte Perfis de pesquisa e Configurações da aplicação de pesquisa .

Tradução automática

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

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin com a função de administrador da aplicação de pesquisa [search_application_admin]

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma configuração de aplicação de pesquisa especifica o perfil Pesquisa com IA usado pelo bloco de tópico Executar Pesquisa com IA ou em uma experiência de bate-papo personalizada para controlar a experiência de pesquisa, como a fonte de pesquisa usada para gerar resultados de pesquisa.

Nota: A partir da versão de Utah, use o bloco de tópicos de Pesquisa com IA ao criar uma aplicação de Pesquisa com IA. (O bloco de tópicos Executar Pesquisa com IA é usado em versões de Roma a Tóquio.)

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações** e selecione **Novo** para criar a configuração da aplicação de pesquisa.
2. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Pesquisar formulário Configuração da aplicação .
3. Selecione **Enviar**.
4. Aplique a configuração da aplicação de pesquisa personalizada ao bloco de tópicos Pesquisa com IA usado em uma conversa ou a uma experiência de bate-papo personalizada.

Opção	Procedimento
Especifique a configuração da aplicação de pesquisa personalizada no bloco de tópicos do Pesquisa com IA usado em uma conversa	Adicione o bloco de tópicos Pesquisa com IA a um tópico de conversa. Para obter detalhes, consulte Adicione um bloco de tópico reutilizável a um tópico de chamada ou bloco de tópico.. **a.** Navegar até **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer** e selecione o tópico ou crie um novo tópico . **b.** Na guia Fluxo, arraste o utilitário Bloco de tópicos para a tela. **c.** Preencha a planilha de Propriedades do Bloco de Tópicos: ▪ No campo **Bloco de tópicos**, selecione Pesquisa com IA. ▪ No campo **Termo de pesquisa (cadeia de caracteres)**, use a referência com pontos ou um script para especificar a variável de entrada para a pesquisa. ▪ No campo **Configuração da aplicação de pesquisa**, selecione a configuração da aplicação de pesquisa personalizada que você criou em uma etapa anterior. Se você deixar este campo em branco, Pesquisa com IA usará a configuração da

Tradução automática

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

Opção	Procedimento
	aplicação de pesquisa padrão para Virtual Agent. ▪ Se necessário, clique em **Ocultar este nó** e especifique as condições. **d.** Selecione **Salvar**. O bloco de tópico Pesquisa com IA executa a configuração da aplicação de pesquisa selecionada para gerar a experiência personalizada de Pesquisa com IA.
Use a configuração personalizada da aplicação de pesquisa em uma experiência de bate-papo personalizada	Crie ou atualize uma experiência de bate-papo personalizada que usa o bloco de tópico Executar Pesquisa com IA com a configuração da aplicação de pesquisa personalizada. Para obter detalhes sobre como criar uma experiência personalizada, consulte Configurar uma experiência Virtual Agent de bate-papo.

Sua configuração de aplicação de pesquisa personalizada é usada no bloco de tópico Pesquisa com IA em uma conversa ou em uma experiência de bate-papo personalizada para gerar a experiência personalizada de Pesquisa com IA.

Como maximizar a reutilização de código com blocos de tópicos

Blocos de tópicos são componentes reutilizáveis que você pode criar para executar tarefas comuns e elementos de conversa em Virtual Agent conversas. Os blocos de tópicos simplificam a criação de tópicos e o processo de manutenção, permitindo que você reutilize procedimentos ou ações padrão em tópicos de conversa.

Como os blocos de tópicos reutilizáveis funcionam

Um bloco de tópico é basicamente um subfluxo que executa determinadas ações ou tarefas de conversa em um tópico. Por exemplo, você pode criar um bloco de tópicos que cria ou recupera determinados tipos de registros. Você cria blocos de tópico com Designer do Virtual Agent, semelhante à maneira como você cria tópicos de conversa. Com Designer do Virtual Agent, você pode fazer o seguinte:

- Definir propriedades do bloco de tópicos.
- Defina os controles (nós) usados no bloco.
- Teste ou visualize o bloco.
- Publique o bloco para disponibilizá-lo para uso em tópicos ou outros blocos de tópicos.

Ao contrário dos tópicos, os blocos de tópicos não são detectáveis por um modelo de linguagem grande (LLM), Compreensão da linguagem natural (NLU) ou palavras-chave. A funcionalidade do bloco de tópicos só pode ser acessada por um tópico.

Uma conversa que usa (consome) um bloco de tópicos é chamada de *tópico de chamada*. Um bloco de tópico pode chamar outro bloco de tópico, mas não pode chamar a si mesmo. Você pode "aninhar" blocos de tópicos desta maneira, mesmo se o fluxo retornar ao tópico inicial, como neste 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.

Cadeia de blocos de tópicos aninhados

Nota: Se o Virtual Agent detectar um loop infinito, a conversa será encerrada.

A plataforma e as aplicações do Virtual Agent fornecem blocos de tópicos pré-criados para tarefas ou subfluxos comuns. Você pode usar esses blocos de tópicos pré-criados em seus tópicos de conversa "como estão" no escopo da aplicação apropriado, duplicando-os. Você pode personalizar esses blocos de tópicos pré-criados conforme necessário. Alguns dos blocos de tópicos comuns incluem o seguinte.

Exemplos de blocos de tópicos pré-criados

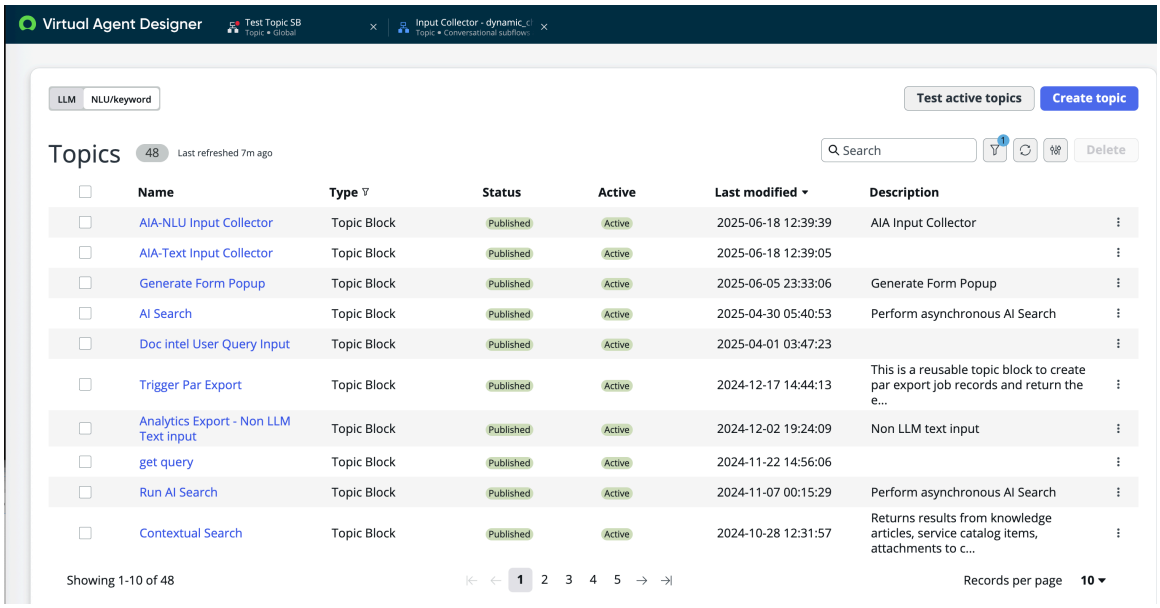
Blocos de tópicos pré-criados	Escopo da aplicação
• Transferir para um atendente: transfere uma conversa de bot para um atendente. • Pesquisa: apresenta uma pesquisa para coletar feedback para um agente. • Geolocalização: reúne informações sobre a localização do usuário. • Pausa: Insira uma pausa (em segundos) na conversa. • Desvio: rastreia as métricas de desvio para Virtual Agent.	Global. Fornecido com o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).
Pesquisa contextual: usa uma frase de pesquisa para retornar resultados de pesquisa em formato de cartão, como artigos de conhecimento e itens do catálogo.	Bloqueio de tópico comum usado pelas aplicações de negócios de CSM, Prestação de serviços de RH e ITSM. Fornecido com o plug-in Gestão de serviços Virtual Agent Topic Blocks (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks). Este plug-in está incluído com os plug-ins de conversa do Virtual Agent para essas aplicações de negócios.

Nota: Atualizado Designer do Virtual Agent a interface do usuário está disponível quando você instala Now Assist em Virtual Agent e ligue o. Now Assist Habilidade de tópicos. Este conteúdo presume que você ativou esta habilidade e pode ver a exibição de lista. Se esta habilidade não estiver ativada, você verá a IU legada e a página Tópicos. Para obter mais informações, consulte Página de tópicos legados do Virtual Agent Designer .

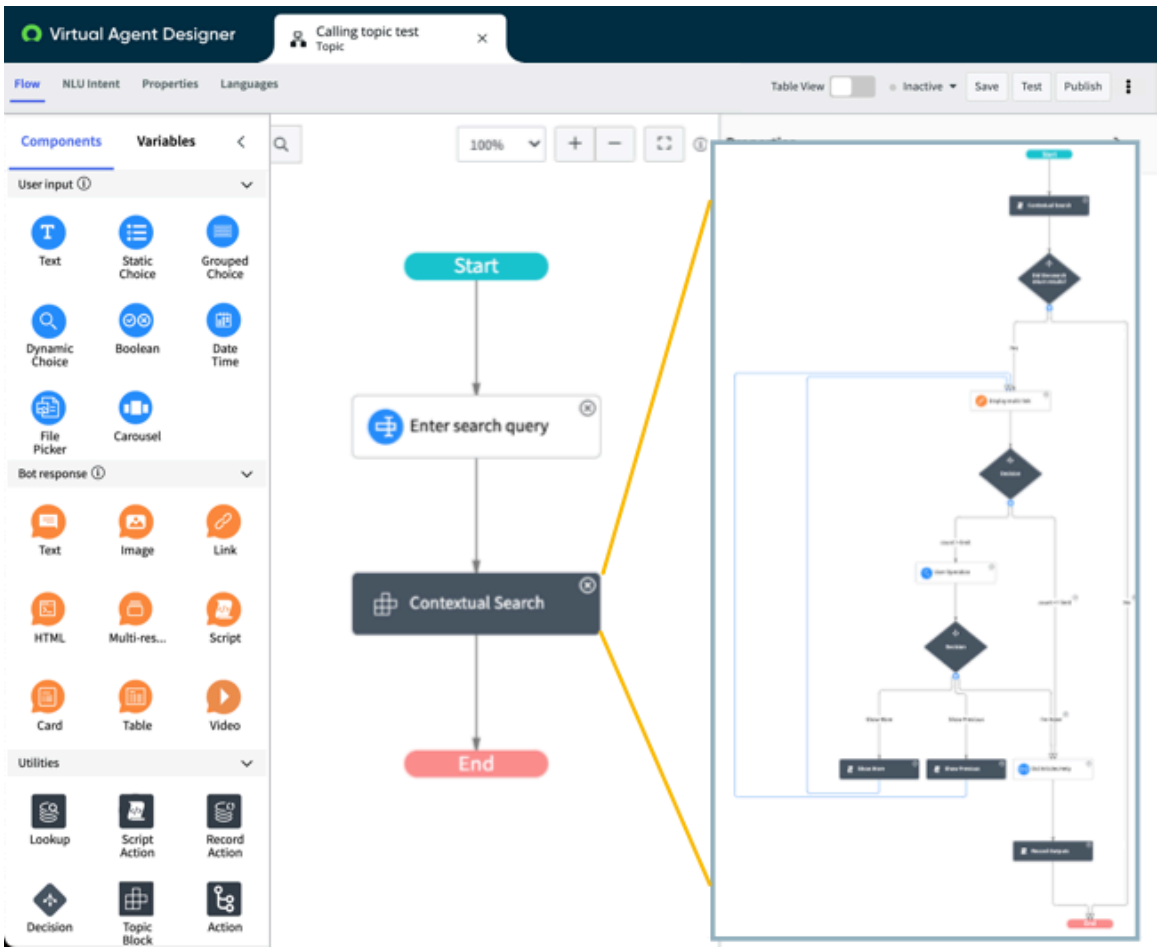
Na página inicial, você pode usar o ícone de filtro para filtrar e exibir somente os blocos de tópicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 criar e publicar um bloco de tópicos, o bloco estará disponível para uso como um utilitário de bloco de tópicos em Designer do Virtual Agent. Você pode adicionar o bloco de tópicos a um tópico de chamada ou a outro bloco de tópicos. No exemplo a seguir, o tópico de chamada usa o bloco de tópicos de Pesquisa contextual. Quando um tópico chama o bloco de tópicos de Pesquisa contextual, o fluxo de conversa contido no bloco de tópicos é executado.



Tradução automática

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

O que fazer a seguir

Trabalhar com blocos de tópicos envolve as seguintes etapas:

1. Crie um bloco de tópico reutilizável.

   Crie um componente de conversa que execute uma função comum que possa ser reutilizada em Virtual Agent conversas.

2. Adicione um bloco de tópico reutilizável a um tópico de chamada ou bloco de tópico.

   Para executar um subfluxo específico, inclua um bloco de tópico reutilizável em um tópico de chamada (pai) ou bloco de tópico. Especifique as entradas que são usadas no bloco de tópicos e as saídas de revisão que são retornadas do bloco de tópicos.

3. Manter blocos de tópicos e tópicos de chamada associados (conforme necessário).

   Quando você atualiza um bloco de tópico publicado, Designer do Virtual Agent executa determinadas verificações. As mensagens exibidas informam sobre mudanças que você pode querer fazer nos tópicos de chamada que usam o bloco atualizado.

Criar um bloco de tópico reutilizável

Crie um componente reutilizável que execute um subfluxo específico de tarefas e elementos de conversa em Virtual Agent conversas.

Antes de Iniciar

Dica: Desenvolvedores e autores de tópicos podem precisar acessar blocos de tópicos criados em outros escopos de aplicações. Para conceder acesso a eles, consulte Configure privilégios de acesso entre escopos para blocos de tópicos e controles personalizados.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use blocos de tópico para executar etapas comuns, como recuperar determinados registros.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Na página inicial, siga um destes procedimentos:
   - Para criar um bloco de tópicos do zero, selecione **Criar** .
   - Para criar um bloco de tópicos com base em um bloco de tópicos pré-criado, abra o bloco de tópicos e faça o seguinte:
     a. Na barra de cabeçalho, selecione **Duplicar**.
     b. Insira o nome do novo bloco e selecione **Salvar**.
3. Na planilha, preencha os campos.

Folha de propriedades do bloco de tópicos

Campo	Descrição
Tipo	Lista de itens que você pode criar em Designer do Virtual Agent.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Selecione **Bloco de tópicos** e defina as propriedades adicionais. **Nota:** Depois de definir este tópico como um bloco de tópicos, você não poderá alterá-lo para um tópico normal.
Nome	Nome exclusivo para o bloco de tópico que reflete sua finalidade funcional. Este nome aparece na lista de blocos de tópico que os autores de tópico podem escolher ao criar ou atualizar um tópico.
Descrição	Breve explicação da finalidade do bloco de tópicos. Por exemplo, para recuperar registros.
Propriedades avançadas (opcional)	
Quem pode acessar este tópico	
Canais	Clientes de bate-papo nos quais o tópico ou bloco de tópicos será executado. Esses canais são diferentes dos canais padrão que têm suporte nativo do Virtual Agent. Sua instância pode ter canais adicionais para integrações de bate-papo personalizadas criadas para ela. Para obter mais informações, consulte Implantando tópicos Virtual Agent em outros canais.
Atendente	
Variáveis de contexto do atendente.	Variáveis de contexto do agente em tempo real que são definidas nas Configurações gerais de bate-papo. Selecione as variáveis que fornecem contexto dinâmico, o que significa informações do bate-papo Virtual Agent. Essas informações são transferidas da conversa do bot para o atendente. Para obter informações sobre a lista padrão de variáveis de agente dinâmico, consulte Variáveis de contexto do atendente..
Disponível para piloto automático de agente	Comutador de alternância que determina se o bloco de tópicos está disponível para um atendente. Quando habilitado, um agente pode pesquisar o tópico e invocá-lo. Para obter detalhes, consulte Piloto automático para conversas.
Disponível na paleta	
Habilitar	Comutador de alternância que determina se o bloco de tópicos aparece como seu próprio ícone na seção Utilitários da paleta na guia **Fluxo**. Isso fornece acesso fácil ao bloco de tópicos para outros autores.
Adicional	
Categorias	Categoria que contém este bloco. Você pode definir categorias de tópico personalizadas para seus blocos de tópico.

4. Selecione **Criar**.
   A guia **Fluxo** é aberta. A tela exibe um fluxo com um nó **Iniciar** e um nó **Finalizar**.
5. Para definir uma entrada para o bloco, faça o seguinte:

Tradução automática

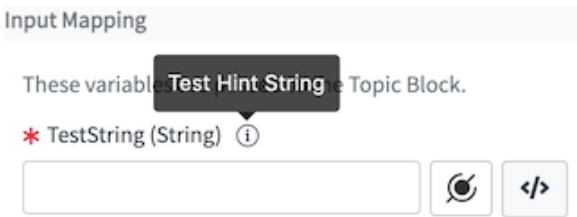
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

a. Selecione o nó **Iniciar** na tela.

b. Na folha Propriedades do segmento inicial, selecione **+ Adicionar**

c. Na planilha, preencha os campos.

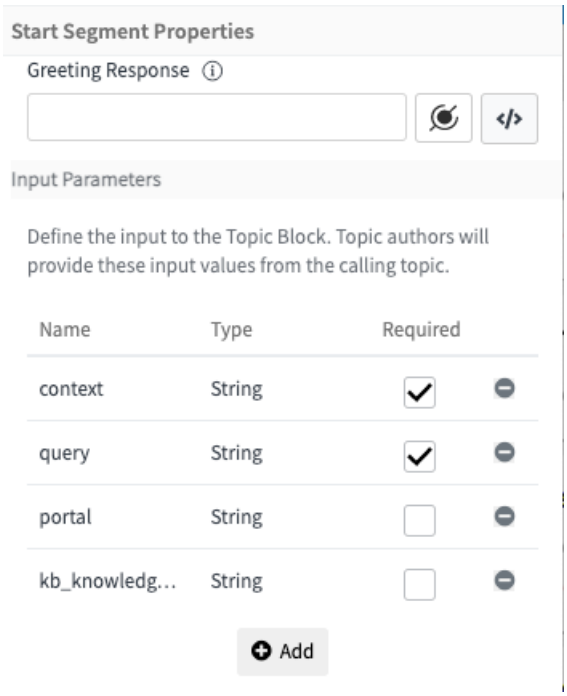
Adicionar caixa de diálogo de variável de entrada

Campo	Descrição
Nome	Nome da variável de entrada que armazena o valor de entrada.
Tipo	Tipo de dados que estão sendo passados para o bloco de tópicos. Por exemplo, **String**, **Boolean**e assim por diante. Os campos mudam de acordo com sua escolha. Para obter mais informações, consulte Tipos de dados de entrada em tópicos Virtual Agent.
Necessários	Opção para definir o parâmetro conforme necessário.
Dica	Dica de ferramenta visível ao criar um tópico de chamada. Veja o exemplo a seguir: 
Tabela	ServiceNow tabela que é usada para consultar a entrada. Este campo estará disponível somente quando **Referência** ou **Matriz.Referência** for selecionado no campo **Tipo**.
Número máximo de linhas	Número máximo de linhas que o bloco de tópico tem permissão para definir. Este campo estará disponível somente quando **Matriz** for selecionado no campo **Tipo**.
Valor Padrão	Valor padrão para a variável. Este valor pode ser usado ao visualizar o bloco. Valores padrão duplicados não são permitidos com tipos de dados de matriz.

Example
Por exemplo, o bloco de tópicos de Pesquisa contextual pré-criado fornece os seguintes parâmetros 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.



d. Selecione **Salvar**.

O tópico de chamada ou bloco de tópico passa parâmetros de entrada para o bloco de tópico.

6. Arraste os controles do Designer do Virtual Agent para a tela.
Esses controles incluem a entrada, respostas de bot e utilitários. Use-os em combinação para definir a lógica que é executada no bloco de tópicos. Para obter mais informações, consulte controles Designer do Virtual Agent.

7. Para definir a saída retornada do bloco de tópicos, faça o seguinte:

a. Selecione o nó **Finalizar** na tela.

b. Na guia Propriedades do segmento final, selecione **Adicionar novo** .

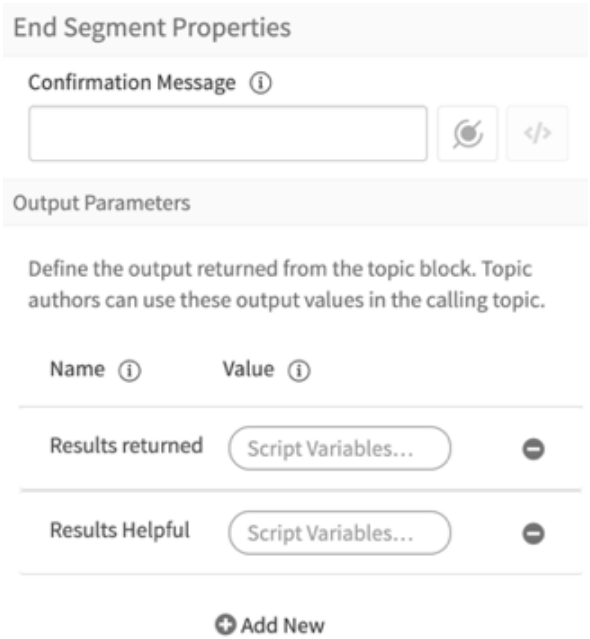
c. Na planilha, preencha os campos seguintes.

- **Nome**: nome da variável que identifica um valor retornado do bloco de tópicos.
- **Valor**: Uma cadeia de caracteres com variáveis ou um script que pode ser usado no tópico de chamada. O **Valor** é apresentado como cápsulas de dados para as variáveis de entrada que você definiu (o **Valor Padrão** especificado nos Parâmetros de Entrada e os valores de entrada do nó no bloco de tópico).

Example
Por exemplo, o bloco de tópicos de Pesquisa contextual pré-criado fornece os seguintes parâmetros 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.



d. Selecione **Save** (Salvar).

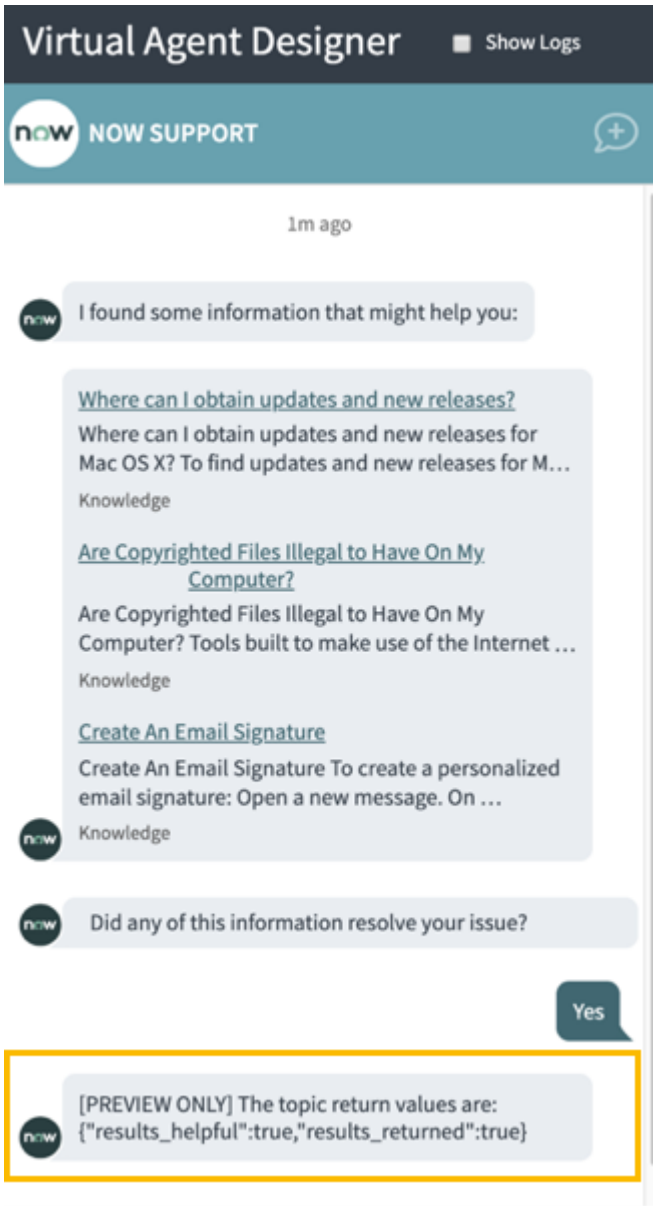
Quando o bloco de tópicos termina de ser executado no tópico de chamada, ele pode passar variáveis de saída para o tópico de chamada.

8. Para ver como o bloco de tópico é executado, selecione **Teste**.

Example
Por exemplo, o bloco de tópicos de Pesquisa contextual retornou os seguintes resultados, incluindo uma mensagem somente de visualização com os valores de saída. A mensagem de visualização ajuda a verificar as saídas esperadas e não está visível para os usuários.

Tradução automática

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



9. Se você estiver pronto para disponibilizar o bloco de tópicos para uso em tópicos de chamada, faça o seguinte:

a. Remova os parâmetros padrão que você usou para teste.

b. Selecione **Salvar** e selecione **Publicar** .
O estado do bloco de tópico muda para Ativo e está pronto para uso em tópicos de chamada.

O que Fazer Depois

Adicione um bloco de tópico reutilizável a um tópico de chamada ou bloco de tópico..

Adicione um bloco de tópico reutilizável a um tópico de chamada ou bloco de tópico.

Para executar uma função específica ou tarefa, inclua um bloco de tópico reutilizável em um tópico de chamada (pai) ou bloco de tópico. Você especifica os parâmetros de entrada usados no bloco de tópicos e os parâmetros de saída que são usados pelo tópico de chamada.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Revise os blocos de tópicos disponíveis na página inicial do Virtual Agent. Você pode criar um novo bloco de tópicos. Você também pode usar um bloco de tópicos pré-criado, duplicá-lo e personalizá-lo. Blocos de tópicos pré-criados são instalados automaticamente com o plug-in Glide Virtual Agent, bem como os plug-ins de conversa do Virtual Agent para Customer Service Management, Prestação de serviços de RH e ITSM.

Verifique se o bloco de tópicos que você deseja usar está publicado e ativo.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode especificar os seguintes tipos de variáveis:

- Variáveis de entrada que são passadas para o bloco de tópico.
- Variáveis de saída que são retornadas do bloco de tópicos para o tópico de chamada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Na página inicial, selecione o tópico de chamada ou o bloco de tópicos no qual você incluirá o bloco de tópicos.
   A guia **Fluxo** exibe o fluxo de conversa.
3. Dependendo do tipo de bloco de tópico que você está adicionando, adicione os Virtual Agent controles (nós) apropriados à conversa.
   Por exemplo, se você estiver adicionando o bloco de tópicos de Pesquisa contextual, poderá adicionar o controle de entrada de usuário de texto para solicitar um item do usuário. Arraste esse controle antes do nó do bloco de tópicos de Pesquisa contextual.
4. Na seção Utilitários da paleta, arraste o controle Bloco de tópicos para a tela no local apropriado no fluxo de conversa.
5. Na folha de propriedades do Bloco de tópicos, selecione o nome do bloco de tópicos que você deseja adicionar.
   A folha de propriedades do bloco de tópicos selecionado exibe os parâmetros de entrada e saída. O nome do bloco de tópico selecionado preenche automaticamente o campo **Nome do nó**. Você pode substituir o nome, se necessário.
6. Defina as variáveis de mapeamento de entrada necessárias e, se aplicável, as variáveis de mapeamento de saída para o bloco de tópicos selecionado.
7. Na barra de cabeçalho, selecione **Salvar** .
8. Para visualizar o tópico de chamada, selecione **Teste** na barra de cabeçalho.
   Você pode ver como o tópico de chamada é executado na janela de bate-papo.

   . Now Assist painel, Microsoft Teams ou Slack A aplicação está configurada para o seu ambiente, as opções de visualização desses canais são exibidas na lista do botão Testar. Clique em **Visualizar no painel do Now Assist** ou em **Exibição no Microsoft Teams** na lista para testar seu tópico nesses ambientes.
9. Se nenhuma mudança adicional for necessária, selecione **Publicar** na barra de cabeçalho.

Manter blocos de tópicos reutilizáveis

Quando você atualiza blocos de tópico, o Designer do Virtual Agent fornece verificações internas para ajudá-lo a identificar mudanças em blocos de tópico que afetam os tópicos de chamada que os usam. As atualizações incluem a mudança de parâmetros de entrada 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.

saída, a exclusão de blocos de tópicos e a publicação de blocos de tópicos inativos e ativos e tópicos de chamada.

Para ajudá-lo a manter seus blocos de tópico e tópicos de chamada associados, Designer do Virtual Agent fornece alertas que funcionam como proteções. Esses alertas têm muitas funções, incluindo o seguinte:

- Eles avisam sobre atualizações de bloco de tópicos que afetam os tópicos de chamada associados.
- Eles ajudam a impedir que você faça mudanças não intencionais.
- Eles permitem que você saiba que pode ser necessário fazer mudanças nos tópicos de chamada associados.

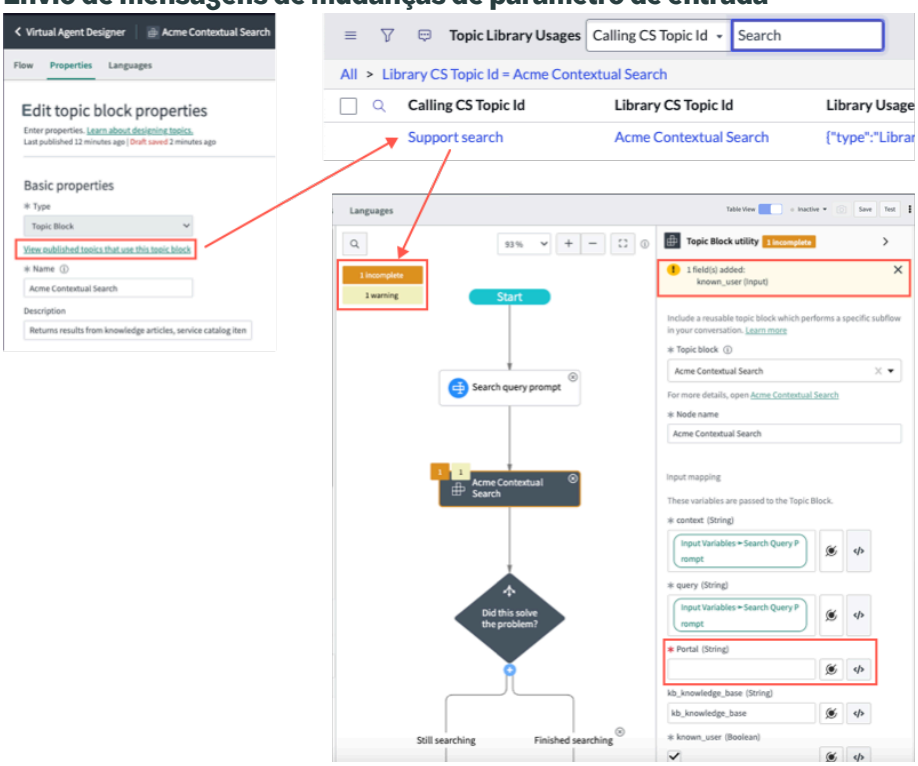
Mudar os parâmetros de entrada ou saída em um bloco de tópicos que é usado por tópicos de chamada

Designer do Virtual Agent ajuda a impedir a exclusão de parâmetros de saída que estão sendo usados na chamada de tópicos. Designer do Virtual Agent informa que as mudanças afetarão os tópicos de chamada que usam o bloco de tópicos.

Por exemplo, suponha que você adicionou um novo parâmetro de entrada e tornou um parâmetro existente obrigatório no bloco de tópicos de pesquisa contextual Acme. Você pode revisar os tópicos afetados de um link na guia **Propriedades** do bloco de tópicos. O **link de bloco Exibir tópicos publicados que usam este tópico** abre a tabela de usos da biblioteca de tópicos [sys_cs_topic_library_usage]. Esta tabela lista os tópicos de chamada publicados que usam o bloco de tópicos.

Quando você abre um tópico afetado, Designer do Virtual Agent exibe avisos e mensagens na tela indicando onde você precisa fazer mudanças. Quando você seleciona o nó Bloco de tópicos, mensagens de aviso são exibidas na folha de propriedades para que você possa atualizar os parâmetros adequadamente.

Envio de mensagens de mudanças de parâmetro 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.

Virtual Agent blocos de tópicos pré-criados

Virtual Agent fornece blocos de tópico pré-criados que os autores ou administradores do tópico podem usar para executar funções ou tarefas específicas da plataforma em conversas de bot. Por exemplo, determinados blocos de tópico permitem que você verifique a disponibilidade do agente ou gere Pesquisa com IA resultados.

Visão geral de blocos de tópicos pré-criados

Certos blocos de tópicos pré-criados são incluídos automaticamente com o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) e Virtual Agent Lite. Se estiver usando Virtual Agent Lite, você terá acesso de leitura aos blocos de tópico, mas não poderá criar blocos de tópico ou adicioná-los aos tópicos de chamada.

Você pode duplicar blocos de tópicos pré-criados e modificar as duplicatas usando Designer do Virtual Agent. Para obter informações sobre como trabalhar com blocos de tópico e como adicioná-los a tópicos de chamada, consulte Como maximizar a reutilização de código com blocos de tópicos e Adicione um bloco de tópico reutilizável a um tópico de chamada ou bloco de tópico..

As seções a seguir descrevem os parâmetros de entrada e saída para chamar diferentes tipos de blocos de tópico de plataforma. Os parâmetros de entrada do bloco de tópicos são passados do tópico de chamada e os parâmetros de saída são retornados do bloco de tópicos para o tópico de chamada.

Nota: Os upgrades dos blocos de tópico padrão não são aplicados aos blocos de tópico duplicados.

Bloqueio de tópicos de disponibilidade do agente

Use este bloco de tópico para obter informações relevantes do agente em tempo real para uso em conversas de transferência de agente. Essas informações incluem a disponibilidade do agente, o tempo de espera (quanto tempo antes de um agente ficar disponível) e as informações da fila. Você pode usar as informações retornadas, como um longo tempo de espera por um agente, para iniciar um caso ou retorno de chamada do cliente.

Este bloco de tópico requer o plug-in Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa), que inclui Atribuição avançada de trabalho.

A tabela a seguir lista os parâmetros de saída para este bloco de tópico.

Parâmetros de saída de disponibilidade do agente

Parâmetro	Descrição
agentAvailable	Disponibilidade do agente. O valor será verdadeiro se um agente estiver disponível para esta fila. Caso contrário, o valor será falso.
supportQueue	sys_id da fila associada à conversa. O valor será nulo se um agente não estiver disponível ou se não houver uma fila associada.
esperaTempo	Tempo médio de espera da fila. O valor será nulo se um agente não estiver disponível.

Bloco de tópico de desvio

Use o bloco de tópico de desvio em Virtual Agent tópicos de conversa para rastrear os problemas que Virtual Agent ajudaram a resolver ou realmente resolveram para 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.

Por exemplo, o tópico Resolução automática Virtual Agent pré-criado usa um bloco de tópico de desvio para rastrear desvios. Para obter mais informações, consulte Usando o bloco de tópicos de desvio para rastrear desvios em Virtual Agent.

A tabela a seguir lista os parâmetros de entrada para este bloco de tópico.

Parâmetros de entrada do desvio

Parâmetro	Descrição
Configuração de desvio	Grupo de padrões de desvio.
Padrão de desvio	Padrão de desvio na configuração de desvio que você escolheu.
Tabela de Atividade	Tabela onde ocorre a atividade de desvio. Essa tabela está associada à tabela da atividade primária. Para obter mais informações, consulte Como criar configurações e padrões de desvio.
IDs de atividade	Lista de IDs do sistema de atividades separados por vírgula. Por exemplo, ID do incidente ou ID da tarefa. Você também pode adicionar saída do bloco de tópicos de pesquisa contextual ou Pesquisa com IA para criar um link entre uma ocorrência de desvio e o conteúdo que contribuiu para o mesmo desvio.

Bloco de tópicos do criador de conversas de perguntas frequentes

Use este bloco de tópico para criar conversas de bot que usam seu conteúdo de perguntas frequentes. Com este bloco de tópico, você pode permitir que os autores do tópico criem conversas simples usando artigos de conhecimento existentes que são publicados no modelo de Perguntas frequentes ou usando dados de perguntas e respostas que foram importados de fontes, como planilhas .

O bloco de tópicos do Construtor de conversa de perguntas frequentes usa a pesquisa contextual para encontrar uma correspondência apropriada no conteúdo das Perguntas frequentes. O conteúdo das Perguntas frequentes é controlado por acesso com base na função do solicitante, nos direitos de acesso e no contexto.

Ative o plug-in Gestão de conhecimento avançada para usar o modelo de Conhecimento de Perguntas frequentes.

Nota: O tamanho padrão de um snippet de perguntas frequentes retornado na conversa é de 400 caracteres. O tamanho do snippet inclui as tags HTML e os links usados no snippet. Para mudar o tamanho do snippet, mude o valor na propriedade do sistema `com.glide.cs.faq.display_size`. Além de aplicar o tamanho especificado, o sistema aplica a lógica de quebra de linha para impedir que palavras e links no snippet sejam truncados arbitrariamente.

As tabelas a seguir listam os parâmetros de entrada e saída para este bloco de tópico.

Parâmetros de entrada do Construtor de Conversa de Perguntas frequentes

Parâmetro	Descrição
consulta	Termo ou frase de pesquisa que é passado para o bloco de tópicos. Selecione **Variáveis de entrada** ou **Variáveis de script**.
portal	Contexto para a pesquisa. Selecione **Variáveis de entrada** ou **Variáveis de script**.

Tradução automática

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

Parâmetros de entrada do Construtor de Conversa de Perguntas frequentes

Parâmetro	Descrição
kb_knowledge	Base de conhecimento para pesquisa. Selecione **Variáveis de entrada** ou **Variáveis de script**.

Parâmetros de saída do construtor de conversa de perguntas frequentes

Parâmetro	Descrição
Results_Returned	Valor booleano que indica se algum resultado foi retornado da consulta.
Results_Helpful	Valor booleano que indica se o usuário achou os resultados úteis.

Bloco de tópicos pop-up do conteúdo do formulário

Use este bloco de tópicos para abrir um formulário em uma janela pop-up do widget de bate-papo. Depois que o usuário envia as informações necessárias, o registro aparece como um cartão na janela de bate-papo Virtual Agent. Se um novo registro for criado, o ID do sistema desse registro será enviado ao servidor para que o tópico Virtual Agent tenha essas informações. Para obter informações sobre como criar uma janela pop-up a partir de um link, consulte Como criar uma preferência de vínculo inteligente.

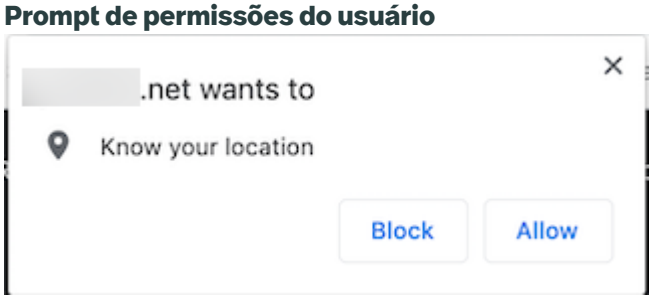
Parâmetros de entrada do bloco de tópicos pop-up do conteúdo do formulário

Parâmetro	Descrição
sysId	ID do sistema do registro que você quer exibir da tabela especificada no parâmetro *`table`*. Se você não quiser um registro específico, insira `-1`para criar um novo registro.
tabela	Nome da tabela na qual você quer consultar ou criar um registro.
exibição	Nome de uma exibição que você criou para a tabela. Se não for especificado, a exibição padrão será usada.

Bloco de tópicos de geolocalização

Use este bloco de tópico para recuperar informações sobre a localização de usuários, se os usuários concordarem com isso. Antes que o bloco de tópico seja chamado em uma conversa, os usuários são questionados se desejam que sua localização seja conhecida. Por exemplo, os usuários veem um prompt semelhante ao seguinte:

Prompt de permissões do usuário

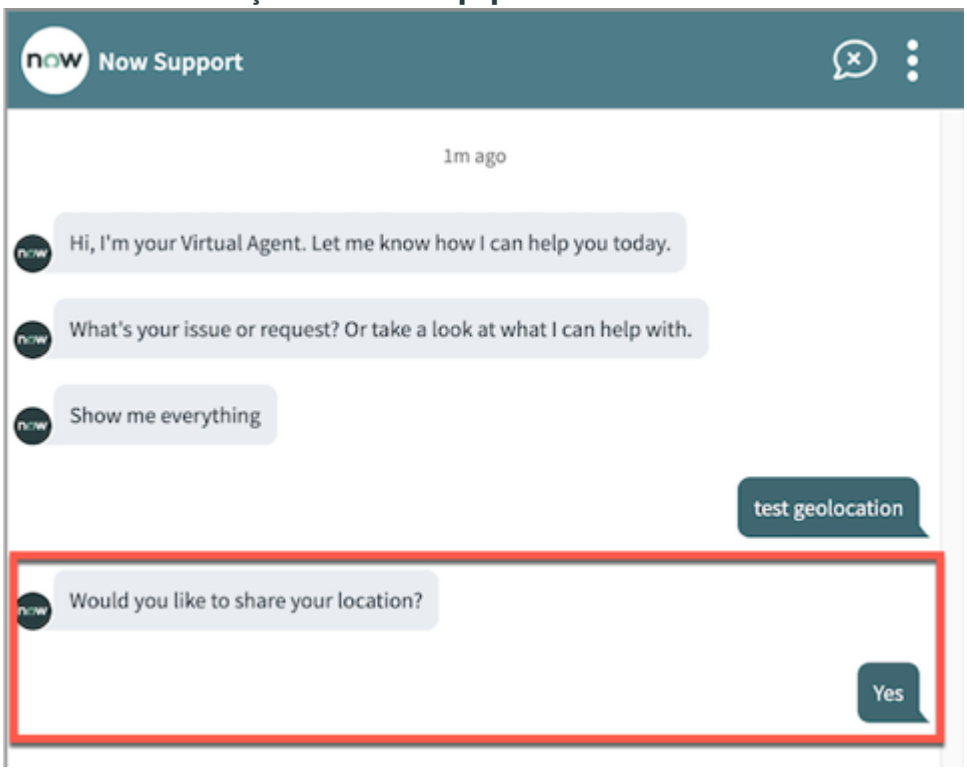


Os usuários podem optar por bloquear a solicitação ou permitir que sua localização seja conhecida. Se os usuários clicarem em **Permitir**, eles serão questionados posteriormente se desejam compartilhar sua localização, conforme mostrado no exemplo a seguir:

Tradução automática

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

Uso de Geolocalização em um bate-papo



As tabelas a seguir listam os parâmetros de entrada e saída para este bloco de tópico.

Parâmetros de entrada de geolocalização

Parâmetro	Descrição
permissionPrompt (cadeia de caracteres)	Texto solicitando permissão para usar o local do usuário. Este texto é mostrado ao usuário.
isGeoPermissionGrantedForNextUse	Valor booleano que determina se os usuários concederam permissão para recuperar suas coordenadas de local se esta solicitação for solicitada mais de uma vez durante a conversa. A variável pode ser definida da seguinte forma: • `True`: Não exibir o prompt de permissão novamente porque o usuário concedeu permissão neste dispositivo. • `False`: Exibe o prompt de permissão porque o usuário negou a permissão ou permitiu que as coordenadas fossem recuperadas apenas uma vez.

Parâmetros de saída de geolocalização

Parâmetro	Descrição
Latitude	Coordenadas de latitude.
Longitude	Coordenadas de longitude.
errormessage	Mensagem associada ao erro, se houver erros.
errortype	Variável que é retornada do bloco do tópico. Os tipos de erros 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.

Parâmetros de saída de geolocalização

Parâmetro	Descrição
	• PERMISSION_DENIED • POSITION_UNAVAILABLE • TIMED_OUT • UNKNOWN_ERROR
status	Variável que é retornada do bloco do tópico. O status pode ser: • OK: as coordenadas do local foram recuperadas com sucesso. • ERRO: a recuperação não foi bem-sucedida.

Pausar bloco de tópicos

Use este bloco de tópico para criar uma pausa para controlar o andamento de uma conversa. Para os usuários finais, esse feedback é contínuo e exibido como um indicador de digitação.

Por exemplo, se o bate-papo gerou uma lista de links de base de conhecimento, convém adicionar um atraso antes de continuar a conversa para dar tempo ao usuário final para ler as informações.

O bloco de tópicos Pausar aparece na seção Utilitários da paleta para facilitar o acesso.

A tabela a seguir lista os parâmetros de entrada para este bloco de tópico.

Pausar parâmetro de entrada

Parâmetro	Descrição
segundos	Número de segundos de espera antes de continuar o bate-papo. O valor máximo permitido é de 60 segundos. Se o valor inserido for de 30 segundos (o valor padrão) ou menos, o bloqueio deverá ser retomado em tempo quase real. Se o valor inserido for maior que 30 segundos, espere que a retomada ocorra com uma latência máxima de +30 segundos. Por exemplo, se você definir o valor como 31 segundos, poderá levar até 61 segundos para retomar (no máximo).

Executar bloco de tópicos Pesquisa com IA

Nota: Se você estiver atualizando de Rome ou de uma versão anterior, será necessário substituir o bloco de tópico de legado Pesquisa com IA pelo bloco de tópico Executar Pesquisa com IA para que ele funcione.

Use este bloco de tópicos para gerar Pesquisa com IA resultados em uma conversa. Este bloco não requer parâmetros de entrada específicos de um tópico de chamada porque ele é controlado pela aplicação Pesquisa com IA em Virtual Agent. A aplicação de pesquisa padrão Virtual Agent e a configuração do EVAM definidas na experiência de bate -papo controlam como Pesquisa com IA os resultados são exibidos nas conversas.

Tradução automática

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

Para obter informações sobre como Virtual Agent usa Pesquisa com IA, consulte Melhorar a experiência do usuário com o Pesquisa com IA. Para saber mais sobre experiências de bate-papo Virtual Agent e como configurá-las, consulte Personalização de um Virtual Agent experiência de bate-papo.

Você pode controlar determinados aspectos do bloco de tópicos Executar Pesquisa com IA:

- Opcionalmente, personalize a experiência de pesquisa - Você pode personalizar a experiência de pesquisa criando uma configuração de aplicação de pesquisa personalizada a ser usada pelo bloco de tópico, em vez da configuração de aplicação de pesquisa padrão Pesquisa com IAVirtual Agent. A configuração da aplicação de pesquisa define os resultados da pesquisa retornados na conversa. Para obter detalhes sobre como usar uma configuração de aplicação de pesquisa personalizada no bloco de tópicos, consulte Criar uma experiência Pesquisa com IA personalizada para Virtual Agent conversas.

  Para usar a configuração padrão Virtual Agent para Pesquisa com IA, deixe o campo **Configuração da aplicação de pesquisa** em branco na folha Propriedades do bloco de tópicos ao adicionar o bloco de tópicos Executar Pesquisa com IA a um tópico.

- Especificar um Pesquisa com IA valor de tempo limite de ação de fluxo - A ação de fluxo Pesquisa com IA no bloco de tópico expira automaticamente em 10 segundos. Você pode mudar o período de tempo antes que esta ação de fluxo atinja o tempo limite adicionando a propriedade do sistema `com.glide.cs.fdih.atlassearch.timeout` e definindo esses campos para mudar o valor de tempo limite:

Campos de propriedade do sistema para com.glide.cs.fdih.atlassearch.timeout

Campo	Valor
Nome	Digite o nome da propriedade do sistema: com.glide.cs.fdih.atlassearch.timeout
Descrição	Insira uma explicação para esta propriedade: Tempo Limite da ação da Pesquisa com IA (em segundos)
Tipo	Selecione Inteiro.
Valor	Insira o número de segundos antes que a ação Pesquisa com IA expire. O valor padrão é 10 segundos.

As tabelas a seguir listam os parâmetros de entrada e saída para este bloco de tópico. Para os parâmetros de saída, você tem a opção de desativar qualquer uma das variáveis retornadas pelo bloco de tópicos.

Executar parâmetros de entrada Pesquisa com IA

Parâmetro	Descrição
search_term	Frase inserida por um usuário durante a conversa.

Executar parâmetros de saída da Pesquisa com IA

Parâmetro	Descrição
genius_results	Variável que identifica os resultados do Genius 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.

Executar parâmetros de saída da Pesquisa com IA

Parâmetro	Descrição
search_results	Variável que identifica os resultados de pesquisa regulares (saída de várias listas) retornados.
search_metadata	Variável que identifica os metadados do resultado da pesquisa usados para métricas de clique na Análise de conversa, como o termo de pesquisa usado, o idioma da consulta e muito mais.

Bloco de tópicos de detecção de idioma no tempo de execução

Use este bloco de tópico para detectar o idioma do usuário durante uma conversa e alternar para esse idioma no meio da conversa se o idioma for compatível com ServiceNow AI Platform.

Por exemplo, em conversas em que usuários convidados estão interagindo com o bot em um idioma diferente do idioma de conversa atual, você pode usar este bloco de tópico para alterar o idioma adequadamente. Este bloco de tópico permite que o bot:

- Detecte o idioma em conversas em todos os canais com suporte Virtual Agent.
- Determine se o idioma é compatível com ServiceNow AI Platform e, em caso afirmativo, pergunte ao usuário se deseja alternar para o idioma detectado.
- Alterne para o idioma detectado durante a conversa se o usuário concordar com a alternância.

Ative o plug-in Virtual Agent Language Detection and Translation [com.glide.cs.runtime_language_detection_translation] para usar este bloco de tópicos.

A tabela a seguir lista os parâmetros de entrada para este bloco de tópico.

Parâmetros de entrada de detecção de idioma de tempo de execução

Parâmetro	Descrição
enunciado (cadeia de caracteres)	Texto inserido pelo usuário.
Mudar idioma (booleano)	Opção que exibe uma mensagem para o usuário que faz o seguinte: • Indica que o bot detectou que o usuário está digitando em um idioma diferente. • Pergunta se a conversa deve ser continuada no idioma compatível. Se o usuário responder sim, a conversa será alterada para o idioma compatível.

Uso de geolocalização em Virtual Agent

Os autores de tópicos podem incluir um bloco de tópicos pré-criado chamado Geolocalização em conversas com usuários. O bloco de tópicos de Geolocalização recupera as coordenadas de latitude e longitude da localização do usuário.

Os autores de tópicos podem adicionar este bloco de tópicos a fluxos de conversa maiores. Com a permissão do usuário, o bloco de tópicos recupera as coordenadas de localização

Tradução automática

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

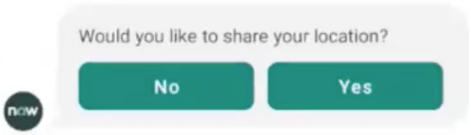
de latitude e longitude do usuário. Conhecer essas coordenadas pode ajudar os autores de tópico a responder às solicitações ou problemas do cliente com mais rapidez e eficiência.

Por exemplo, pode ser necessário enviar um técnico ao local do cliente para resolver um incidente. Para responder rapidamente ao cliente, você precisa saber quais técnicos estão localizados nas proximidades para que possa enviar o técnico apropriado para o local do cliente.

Para obter informações gerais sobre como a geolocalização é usada na plataforma ServiceNow, consulte Geolocalização .

Compartilhar detalhes do local

Na primeira vez em que um usuário, como um técnico de campo, usa o bloco de tópicos de Geolocalização em uma conversa, ele é questionado se deseja compartilhar detalhes sobre sua localização.



Fluxo de blocos de tópicos de geolocalização

Escolha do usuário	Resposta de bloco de tópico
Sim	O bloco de tópico envia as coordenadas de latitude e longitude do servidor para o dispositivo do usuário. Se os usuários quiserem permitir que a instância ServiceNow acesse seu local, eles poderão ver prompts específicos do sistema operacional ou do navegador. Exemplos dessas solicitações incluem o seguinte: • Permitir (sempre) • Permitir (somente uma vez) • Bloquear (não permitir) Dependendo da resposta do usuário, ele pode ver este aviso uma ou mais vezes, ou nunca vê-lo.
Não	O bloco de tópico não recupera coordenadas do usuário e exibe uma mensagem de erro relevante para o autor do tópico resolver. O erro é registrado como um parâmetro de saída. Para obter detalhes, consulte Parâmetros de bloco de tópicos de geolocalização.

Modificar o bloco de tópicos de geolocalização

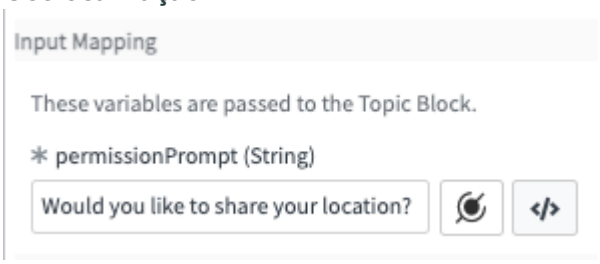
Se você for um autor de tópico ou um administrador, poderá modificar o fluxo de bloco de tópicos de Geolocalização, conforme aplicável. Basta duplicar o bloco de tópico e renomeá-lo. Você pode usá-lo conforme necessário no fluxo de conversa maior que está criando.

A folha de propriedades do bloco de tópicos de Geolocalização permite que os autores do tópico especifiquem os mapeamentos de entrada e saída. Você também pode personalizar o prompt usando cápsulas de dados ou scripts. Por exemplo, você pode incluir uma explicação ou motivo para fazer a pergunta. Para informações sobre o uso de cápsulas de dados ou scripts, consulte controles Designer do Virtual Agent.

Tradução automática

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

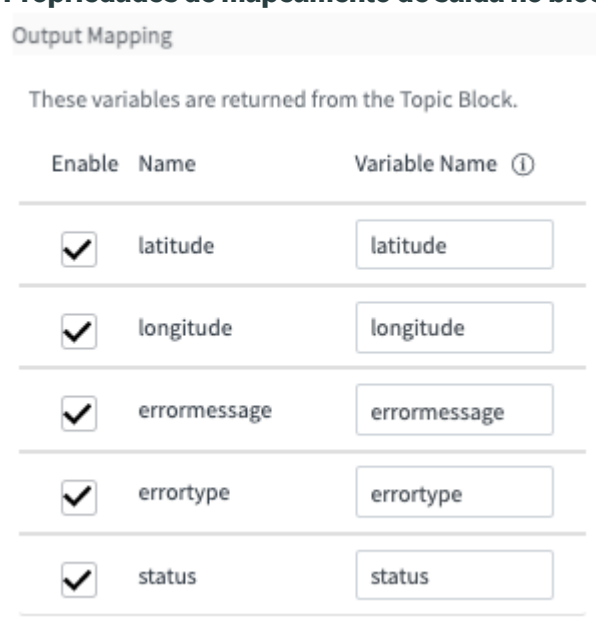
Compartilhar prompt de local nas propriedades do bloco de tópicos de Geolocalização



Use os mapeamentos de entrada para personalizar como Virtual Agent solicita permissão aos usuários para compartilhar sua localização. A resposta é passada para o bloco de tópicos.

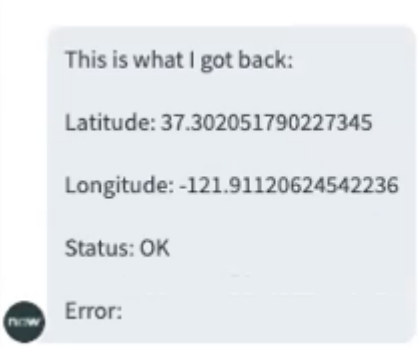
Use os mapeamentos de saída para especificar as variáveis que são retornadas do bloco de tópico na conversa.

Propriedades de mapeamento de saída no bloco de tópicos de geolocalização



Todas as variáveis são selecionadas por padrão. Mantenha as opções padrão ou selecione as variáveis que você deseja retornar do bloco de tópicos. No mínimo, você deve selecionar as coordenadas de latitude e longitude. No entanto, as mensagens de erro, o tipo de erro e os detalhes de status podem ser úteis na resolução de problemas. Os mapeamentos de saída selecionados são armazenados como variáveis no servidor.

Resultados de bloco de tópicos de geolocalização



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 as propriedades do bloco de tópicos de Geolocalização, consulte Parâmetros de bloco de tópicos de geolocalização.

Como personalizar Virtual Agent com controles personalizados

Controles personalizados são componentes que ServiceNow® os desenvolvedores podem criar para uso em tópicos do Virtual Agent ou blocos de tópicos. Esses controles incluem controles deslizantes ou reprodutores de vídeo. Controles personalizados complementam os controles fornecidos em Designer do Virtual Agent.

Designer do Virtual Agent fornece um conjunto padrão de controles que representam entradas do usuário, respostas de bot e utilitários para criar uma conversa do Virtual Agent. Como desenvolvedor, você pode usar o Designer do Virtual Agent para criar controles adicionais (componentes de interface) para entradas ou respostas de saída específicas. Por exemplo, um controle deslizante é um exemplo de um controle de entrada personalizado que permite que os usuários finais selecionem uma quantidade.

Nota: Os controles personalizados não funcionam no Internet Explorer versão 11. Controles personalizados também não são compatíveis com Microsoft Teams.

Antes de criar um controle personalizado

Os controles personalizados são baseados em Componentes do Next Experience personalizável que você pode criar usando o Next Experience Design System.

Antes de criar um componente personalizado, você deve ter o seguinte:

- Conhecimento básico da plataforma ServiceNow AI Platform® e estruturas da tabela de aplicações.
- Conhecimento geral de conceitos, desenvolvimento e design de componentes da Web.
- Conhecimento de JavaScript para definir o comportamento do componente e do controle personalizado.
- Conhecimento do processo de design para criar componentes personalizados para uso em Designer do Virtual Agent.

Para saber mais sobre como desenvolver componentes personalizados para Virtual Agent, consulte Desenvolver um componente para o Virtual Agent .

Como os controles personalizados funcionam

Para adicionar seu controle personalizado ao Virtual Agent, siga estas etapas principais:

1. Criar definição de controle personalizada.

   Depois de criar o componente personalizado a ser usado para o controle, crie uma definição de controle personalizada que mapeie um controle de entrada ou de resposta para o componente personalizado.

2. Crie um controle personalizado usando Designer do Virtual Agent.

   Um controle personalizado é um controle de entrada ou resposta. Os desenvolvedores criam um controle personalizado em Designer do Virtual Agent fazendo o seguinte:

   - Selecionar uma definição de controle personalizada.
   - Definir os parâmetros de entrada para usar o controle.
   - Especificar os parâmetros de saída retornados pelo 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.

Um controle de entrada tem retornos de chamada que usam entrada do usuário final. Um controle de resposta normalmente apresenta informações para o usuário final e não tem retornos de chamada.

3. Adicione um controle personalizado a um tópico ou bloco de tópicos.

   Autores de tópico, administradores de agente virtual ou administradores podem adicionar um utilitário de controle personalizado a um tópico ou bloco de tópicos.

Entradas seguras

Começando com a versão San Diego, você pode criar controles de entrada personalizados que podem aceitar entradas seguras, como senhas, para passar para IntegrationHub ações ou subfluxos. Para habilitar isso, deslize o comutador **Tornar entradas seguras** ao criar seu controle de entrada personalizado. Para obter mais informações, consulte Criar um controle personalizado Virtual Agent.

Criar definição de controle personalizada

Defina uma entrada personalizada ou definição de controle de resposta que mapeie para um componente personalizado.

Antes de Iniciar

Uma definição de controle personalizado precisa de um componente personalizado. Por exemplo, um controle de entrada de controle deslizante usa um componente de controle deslizante personalizado. Para começar, crie o componente personalizável que você usará no seu controle.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para um determinado controle personalizado, crie uma definição de controle separada para cada canal no qual o controle será usado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Definições do Controle Personalizado**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de controle personalizado

Campo	Descrição
Nome	Nome do controle personalizado a ser criado.
Tipo	Tipo de controle personalizado. Estas são as opções: ○ Entrada ○ Resposta
Domínio	Domínio no qual este controle é usado.

4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

5. Abra o registro de controle personalizado que você acabou de criar.
6. Na lista relacionada Definições de controle personalizadas, selecione **Novo** .
7. No formulário, preencha os campos.

Formulário de definição de controle personalizada

Campo	Descrição
Canal	Canais nos quais seu controle pode ser usado. O canal é um cliente de bate-papo, como um widget de bate-papo ou aplicativo de mensagens, compatível com Virtual Agent. Se o controle puder ser usado em mais de um canal, crie uma definição de controle personalizada para cada canal. Se os canais forem definidos, o controle personalizado só poderá ser executado nos canais especificados.
Aplicação	Escopo ao qual este controle pertence.
Definição de Componente UX	Lista de componentes personalizados que são criados para uso como controles personalizados em Virtual Agent. Escolha um componente opcional para o controle personalizado.
Domínio	Domínio no qual este controle é usado.

8. Selecione **Enviar**.

Resultado
A definição de controle personalizado está disponível para uso. Você pode especificá-lo ao criar o controle apropriado em Designer do Virtual Agent.

O que Fazer Depois
Crie o controle personalizado em Designer do Virtual Agent.

Criar um controle personalizado Virtual Agent

Crie um controle de resposta personalizado que os autores do tópico possam usar em tópicos ou blocos de tópicos. Em conversas Virtual Agent, um controle de entrada coleta informações dos usuários finais, enquanto um controle de resposta exibe informações para os usuários finais.

Antes de Iniciar
Criar a definição de controle personalizada.

Importante: Para implementar entradas seguras (password2) em seu controle personalizado Virtual Agent, você deve aderir aos requisitos de aplicação com escopo em Workflow Studio. Para obter detalhes, consulte Requisitos de aplicação com escopo Workflow Studio para entradas seguras.

Dica: Os desenvolvedores e autores de tópicos podem precisar acessar controles personalizados criados em outros escopos da aplicação. Para conceder acesso a eles, consulte Configure privilégios de acesso entre escopos para blocos de tópicos e controles personalizados.

Função necessária: virtual_agent_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 **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Na página inicial, selecione **Criar.**
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de propriedades

Campo	Descrição
Tipo	Lista de ativos que você pode criar em Designer do Virtual Agent. Escolha o tipo de controle personalizado: ○ **Controle da Entrada Personalizada** ○ **Controle da Resposta Personalizada**
Nome	Nome exclusivo para o controle personalizado que reflete sua finalidade.
Descrição	Breve explicação da finalidade e funcionalidade do controle.
Propriedades avançadas (opcional)	
Tornar entradas seguras [Somente controles de entrada personalizados]	
Habilitar	Comutador de alternância que permite que um controle de entrada personalizado passe por entradas seguras, como senhas.
Disponível na paleta	
Habilitar	Chave de alternância que determina se o controle personalizado aparece como seu próprio ícone na seção Utilitários da paleta na guia **Fluxo**. Isso fornece acesso fácil ao controle para outros autores.
Adicional	
Categorias	Lista de categorias. As categorias identificam e agrupam tópicos relacionados, blocos de tópicos ou controles personalizados. Se aplicável, escolha uma categoria para o seu controle.

4. Selecione **Criar**.
   A guia **Fluxo** é aberta e exibe um fluxo inicial que contém um nó de controle personalizado.
5. Selecione **Iniciar** e definem os parâmetros de entrada para o controle.
   Os autores do tópico fornecerão esses parâmetros e valores de entrada do tópico de chamada.

   a. Selecione **Adicionar** .

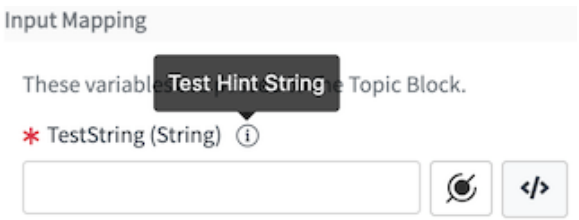
   b. No formulário, preencha os campos.

Adicionar caixa de diálogo de variável de entrada

Campo	Descrição
Nome	Nome da variável de entrada que armazena o valor de entrada.
Tipo	Tipo de dados que estão sendo passados para o bloco de tópicos. Por exemplo, **String**, **Boolean**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.

Campo	Descrição
	Os campos mudam de acordo com sua escolha. Para obter mais informações, consulte Tipos de dados de entrada em tópicos Virtual Agent.
Necessários	Opção para definir o parâmetro conforme necessário.
Dica	Dica de ferramenta visível ao criar um tópico de chamada. Veja o exemplo a seguir: 
Tabela	ServiceNow tabela que é usada para consultar a entrada. Este campo estará disponível somente quando **Referência** ou **Matriz.Referência** for selecionado no campo **Tipo**.
Número máximo de linhas	Número máximo de linhas que o bloco de tópico tem permissão para definir. Este campo estará disponível somente quando **Matriz** for selecionado no campo **Tipo**.
Valor Padrão	Valor padrão para a variável. Este valor pode ser usado ao visualizar o bloco. Valores padrão duplicados não são permitidos com tipos de dados de matriz.

c. Selecione **Save** (Salvar).

d. Repita essas etapas para parâmetros adicionais.

6. Selecione **Fim** e definem os parâmetros de saída e os valores retornados do controle personalizado. Os autores do tópico podem usar o valor de saída no tópico de chamada.
   a. Selecione **Adicionar novo** .
   b. Insira o nome e o valor do parâmetro.
   c. Repita essas etapas para parâmetros adicionais.
   d. Selecione **Save** (Salvar).
7. Selecione o nó de controle personalizado e preencha a folha de propriedades da seguinte forma:
   - Para um controle de entrada personalizado, preencha Folha de propriedades de entrada personalizada.
   - Para um controle de entrada personalizado seguro, preencha Folha de propriedades de entrada personalizada segura.
   - Para um controle de resposta personalizado, preencha Folha de propriedades de saída personalizada.
8. Para criar o controle, selecione **Salvar** e então **Publicar** .

Tradução automática

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

Resultado

Se você selecionou **Disponível na paleta** na página Propriedades, o ícone Controle personalizado será exibido como seu próprio ícone na seção Utilitários da paleta. O controle está listado na página Tópicos e você pode usar o menu Tipo para mostrar somente controles personalizados.

O que Fazer Depois

Adicione um controle personalizado a um tópico ou bloco de tópicos Virtual Agent..

Adicione um controle personalizado a um tópico ou bloco de tópicos Virtual Agent.

Adicione um controle personalizado a um tópico ou bloco de tópicos Virtual Agent. Durante a conversa, você pode coletar entradas do usuário ou exibir saídas para o usuário.

Antes de Iniciar

Faça o seguinte antes de iniciar esta tarefa:

- Crie e publique a entrada personalizada ou o controle de resposta.
- Crie um tópico de chamada ou bloco de tópicos no qual o controle personalizado será incorporado.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Na página inicial, selecione o tópico ao qual você adicionará o controle personalizado.
3. Na guia **Fluxo**, arraste o ícone Controle Personalizado da seção Utilitários da paleta para a posição apropriada no fluxo do tópico.

   Nota: Se você selecionou **Disponível na paleta** na página Propriedades do controle personalizado, o Controle personalizado é exibido como seu próprio ícone na seção Utilitários da paleta.

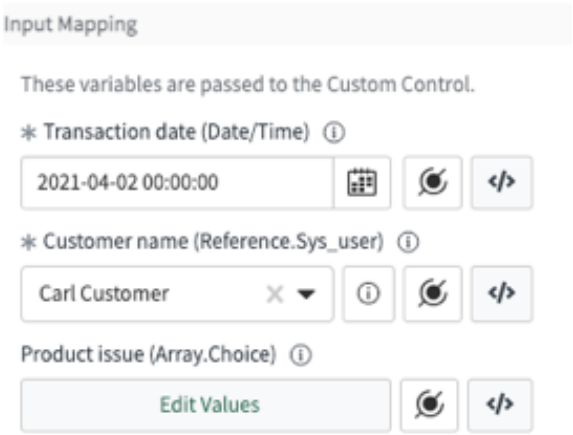
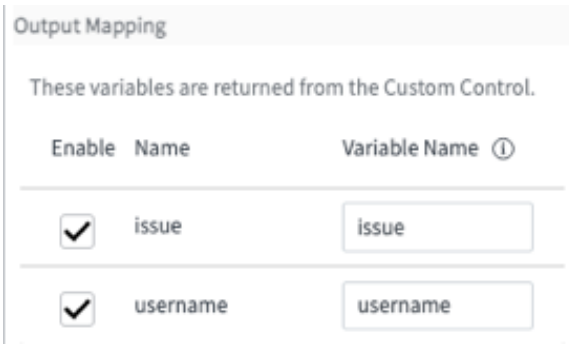
4. Selecione o nó de controle personalizado.
5. No formulário, preencha os campos.

Planilha de propriedades do utilitário Controle personalizado

Propriedade	Descrição
Controle personalizado	O nome de um ativo de controle personalizado que foi publicado em Designer do Virtual Agent.
Nome do nó	O nome do controle personalizado que você selecionou.
Mapeamento de entrada	As variáveis a serem usadas como entrada no controle personalizado. Por exemplo, a imagem a seguir tem exemplo de variáveis:

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	 O conteúdo desta área muda de acordo com o controle personalizado selecionado. As opções podem incluir entrada de cadeia de caracteres, registros referenciados, scripts e assim por diante.
Mapeamento de saída	As variáveis a serem usadas como saída no controle personalizado. Por exemplo, a imagem a seguir tem exemplo de variáveis habilitadas:  O conteúdo desta área muda de acordo com o controle personalizado selecionado.
Avançado	
Ocultar este nó	
Usar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Para ver como o controle personalizado funciona no tópico, selecione **Teste** na barra de cabeçalho. Seu tópico é executado em uma janela de teste de bate-papo.
8. Se nenhuma mudança adicional for necessária, selecione **Publicar** em Designer do Virtual Agent barra de cabeçalho.

Resultado

O tópico está ativo. Você pode implantá-lo em seus clientes Virtual Agent.

Tradução automática

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

Folha de propriedades de entrada personalizada

Use esta planilha para definir um controle de entrada personalizado em Virtual Agent.

Folha de propriedades de entrada personalizada

Propriedades de entrada personalizada	Descrição
Definição de controle personalizada	Lista de definições de controle personalizadas para os controles. Selecione a definição que define como o controle é renderizado para o canal no qual ele é executado. Se você precisar adicionar uma definição de controle personalizada, clique no link **Definições** de controle personalizadas.
Gerar Função de Controle de Dados	Função de script que fornece dados para o controle personalizado. Por exemplo, se você estiver criando um controle de entrada de controle deslizante, defina os valores do controle deslizante. Esses valores incluem os valores mínimo e máximo do controle deslizante, valores padrão do slide, ícone usado no controle deslizante e assim por diante.
Função de transcrição	Função de script que fornece a mensagem registrada na transcrição. Por exemplo, uma mensagem para um controle de entrada pode confirmar que o controle é renderizado com valores de dados específicos.
Função do manipulador de respostas	Função de script que define como a resposta de entrada é tratada no servidor de conversa.
Função da Transcrição de Respostas	Função de script que fornece a mensagem para a resposta de controle de entrada que é registrada na transcrição da conversa.
Mensagem de resposta para canal sem suporte	Mensagem de fallback padrão exibida quando um usuário está executando o controle em um canal sem suporte.
Avançado (opcional)	
Ocultar ou ignorar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Permitir que o usuário ignore este nó se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira. Você pode definir este campo usando o construtor de condição ou um script.

Tradução automática

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

Folha de propriedades de entrada personalizada segura

Use esta planilha para especificar entradas seguras, como uma senha, em um controle de entrada personalizado em Virtual Agent.

Importante: Para implementar entradas seguras (password2) em seu controle personalizado Virtual Agent, você deve aderir aos requisitos de aplicação com escopo em Workflow Studio. Para obter detalhes, consulte Requisitos de aplicação com escopo Workflow Studio para entradas seguras.

Folha de propriedades de entrada personalizada segura

Propriedade de entrada personalizada segura	Descrição
Definição de controle personalizada	Lista de definições de controle personalizadas para os controles. Selecione a definição que define como o controle é renderizado para o canal no qual ele é executado.
Gerar Função de Controle de Dados	Função de script que fornece dados para o controle personalizado. Por exemplo, se você estiver solicitando uma ou mais senhas, defina os valores de cada uma.
Função de transcrição	Função de script que fornece a mensagem registrada na transcrição. Por exemplo, uma mensagem para um controle de entrada pode confirmar que o controle é renderizado com valores de dados específicos.
Mensagem de resposta para canal sem suporte	Mensagem de fallback padrão exibida quando um usuário está executando o controle em um canal sem suporte.
Invocar Workflow Studio ativo	A ação Workflow Studio ou o subfluxo para o qual as entradas protegidas do controle personalizado podem ser passadas. Para obter mais informações sobre ações e subfluxos Workflow Studio, consulte Ações e Subfluxos.
Spoke	Nome da aplicação com escopo que contém conteúdo Workflow Studio dedicado a um tipo específico de aplicação ou registro. Para obter uma lista de spokes padrão, consulte Spokes.
Ação / Subfluxo	A ação Workflow Studio ou o subfluxo a ser realizado na instância. As áreas de **mapeamento de entrada** e **mapeamento de saída** mudam de acordo com a sua seleção. Para obter detalhes sobre a ação ou o subfluxo, clique no link abaixo da sua seleção para exibi-la em Workflow Studio.

Tradução automática

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

Propriedade de entrada personalizada segura	Descrição
Mapeamento de entrada	Especifica as variáveis a serem usadas como entrada para a ação selecionada. As caixas de seleção dos campos seguros (tipo password2) são marcadas automaticamente, o que as torna obrigatórias. Se você marcar a caixa de seleção de um campo de Cadeia de caracteres, será obrigatório, mas não seguro. Somente os campos que usam o tipo de dados password2 são seguros. Para cada campo selecionado, forneça o nome da variável de resposta de entrada correspondente especificado na ação ou no subfluxo. Por exemplo, uma ação Workflow Studio contém uma entrada *oldPassword* e uma entrada *newPassword*. O objeto de resposta de entrada é semelhante a este: `{ “old_password”: “1234”, “new_password”: “5678” }` Neste exemplo, insira `old_password` para a propriedade *oldPassword* e, em seguida, insira `new_password` para a propriedade *newPassword*.
Mapeamento de saída	Especifica as variáveis a serem usadas como saída pela ação selecionada. O conteúdo desta área muda de acordo com a ação selecionada.
Avançado (opcional)	
Permissões	
Executar como	Permissões a serem usadas para a ação. Selecione uma das seguintes opções. • **Usuário que inicia a sessão**: quando selecionada, a ação é executada usando as mesmas permissões que o usuário atual tem. • **Usuário do sistema**: quando selecionada, a ação é executada usando privilégios do sistema, alguns dos quais podem estar indisponíveis para o usuário atual.
Ocultar ou ignorar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Permitir que o usuário ignore este nó se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira. Você pode definir este campo usando o construtor de condição ou um script.

Tópicos relacionados

Ações do Workflow Studio

Subfluxos do Workflow Studio

Considerações de design de senha (criptografada 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.

Folha de propriedades de saída personalizada

Use esta planilha para definir um controle de resposta personalizado em Virtual Agent.

Folha de propriedades de saída personalizada

Propriedades da resposta personalizada	Descrição
Definição de controle personalizada	Lista de definições de controle personalizadas para os controles. Selecione a definição que define como o controle é renderizado para o canal no qual ele é executado.
Gerar Função de Controle de Dados	Função de script que fornece dados para o controle personalizado. Por exemplo, se você estiver criando um controle de entrada de controle deslizante, defina os valores do controle deslizante. Esses valores incluem os valores mínimo e máximo do controle deslizante, valores padrão do slide, ícone usado no controle deslizante e assim por diante.
Função de transcrição	Função de script que fornece a mensagem registrada na transcrição. Por exemplo, uma mensagem para um controle de entrada pode confirmar que o controle é renderizado com valores de dados específicos.
Mensagem de resposta para canal sem suporte	Mensagem de fallback padrão exibida quando um usuário está executando o controle em um canal sem suporte.
Avançado (opcional)	
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Como integrar Virtual Agent com fluxos de trabalho Workflow Studio

Os fluxos de trabalho de ServiceNow® Workflow Studio pode ser integrado em ServiceNow Virtual Agent tópicos. Você pode usar esses fluxos de trabalho em conversas Virtual Agent.

Nota: Se você tiver ativado e configurado Now Assist em Virtual Agent, você pode usar as ações de conversa do sistema de base e subfluxos do Designer do Virtual Agent página inicial. No momento, você não pode criar subfluxos de conversa em Designer do Virtual Agent você só pode exibi-los e editá-los. Subfluxos conversacionais podem ser criados, testados e excluídos somente no Workflow Studio. Para obter mais informações sobre ações de conversa e subfluxos, consulte Ações conversacionais e. Subfluxos conversacionais . Você ainda pode integrar ações e subfluxos que não são conversacionais do Workflow Studio em Virtual Agent tópicos por Designer do Virtual Agent. O conteúdo a seguir só é relevante para ações ou subfluxos que não podem ser conversacionais no Workflow Studio.

Você pode integrar ações Workflow Studio e subfluxos da seguinte forma:

Tradução automática

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

- Adicione as ações ou subfluxos a conversas Virtual Agent.
- Use ações criadas para outro produto em conversas Virtual Agent.
- Crie conversas que chamam fluxos de trabalho diretamente na conversa. Por exemplo, os usuários podem fazer solicitações de catálogo, criar incidentes ou inserir informações com segurança.

Em Virtual Agent conversas, você pode usar ações para acionar fluxos de trabalho personalizados criados em uma aplicação (como Workflow Studio ou fluxos de trabalho de aplicações e produtos de terceiros disponíveis no IntegrationHub. As integrações criadas usando Workflow Studio e IntegrationHub ajudam a garantir um alto nível de resiliência e desempenho.

Se uma ação no fluxo de trabalho demorar para responder ou parecer estar aguardando, os autores do tópico verão uma mensagem de erro relevante.

Por padrão, um trabalho agendado verifica o fluxo de conversa a cada 120 segundos. Para obter mais informações sobre trabalhos agendados, consulte Trabalhos agendados .

Você pode mudar este intervalo conforme necessário. Para mudar o intervalo, consulte Especifique o tempo limite do fluxo de trabalho da ação.

Integre fluxos de trabalho de produtos de terceiros disponíveis no IntegrationHub

Você pode usar IntegrationHub para criar fluxos de trabalho digitais de ponta a ponta e automatizar processos que integram o ServiceNow AI Platform® com qualquer aplicação, plataforma ou dados de terceiros.

Por exemplo, você pode usar um dos 100 spokes pré-criados disponíveis no ServiceNow Store . Esses spokes pré-criados incluem aplicações populares, como Microsoft Azure, Workday e Okta.

Para obter mais informações sobre ServiceNow IntegrationHub, consulte ServiceNow IntegrationHub - Integre nativamente a ServiceNow com qualquer coisa .

Adicione ações ou subfluxos a. Virtual Agent tópicos

Use o utilitário Ação para integrar fluxos de trabalho ServiceNow Workflow Studio em tópicos Virtual Agent. O nó do utilitário Ação aciona o necessário Workflow Studio fluxos de trabalho usados no Virtual Agent conversa.

Antes de Iniciar
Se você ainda não tiver um Virtual Agent tópico, crie um. Para obter mais informações, consulte Criar um tópico Virtual Agent.

Familiarize-se com os seguintes recursos:

- Conceitos e tarefas Workflow Studio. Para obter mais informações, consulte Workflow Studio .
- Utilitários Designer do Virtual Agent, como o utilitário de pesquisa e o utilitário de Ação de script.

  Use esses utilitários para controlar as ações na conversa Virtual Agent. Para obter mais informações sobre esses utilitários, consulte Designer do Virtual Agent utilitários.

- Controles Virtual Agent. Você pode ser solicitado a inserir qualquer um dos 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.

- Cadeias de caracteres de texto
- Cápsulas de dados
- Cadeias de caracteres com cápsulas de dados integrados
- Scripts que retornam cadeias de caracteres

Para obter mais informações, consulte controles Designer do Virtual Agent.

Nota: Se você tiver ativado e configurado Now Assist em Virtual Agent, você pode trabalhar com ações de conversa e subfluxos do Designer do Virtual Agent página inicial. Para obter mais informações sobre ações de conversa e subfluxos, consulte Ações conversacionais e. Subfluxos conversacionais . Você ainda pode integrar ações e subfluxos que não são conversacionais do Workflow Studio em Virtual Agent tópicos por Designer do Virtual Agent. O conteúdo a seguir só é relevante para ações ou subfluxos que não podem ser conversacionais no Workflow Studio.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**e na página inicial, selecione o tópico que você deseja usar.
2. Na seção Utilitários da paleta, arraste o ícone do utilitário Ação na tela no local apropriado no fluxo de conversa.
   O utilitário Ação agora é um nó no fluxo de conversa e o painel de propriedades do utilitário Ação é exibido.
3. Na folha de propriedades, preencha os campos.

Folha de propriedades do utilitário de ação

Propriedade	Descrição
Nome do nó	O nome deste nó de Ação.
Invocar Workflow Studio ativo	Selecione uma das seguintes propriedades Workflow Studio: ○ **Ação**: uma operação reutilizável. ○ **Subfluxo**: um processo automatizado que consiste em uma sequência de ações reutilizáveis, entradas e saídas de dados.
Spoke	Nome da aplicação com escopo que contém conteúdo Workflow Studio dedicado a um tipo específico de aplicação ou registro. Para obter uma lista de spokes padrão, consulte Spokes .
Ação/Subfluxo	A ação Workflow Studio ou subfluxo a serem realizados na instância. As áreas de **mapeamento de entrada** e **mapeamento de saída** mudam de acordo com a sua seleção. Para obter detalhes sobre a ação, selecione o link abaixo da seleção para exibi-la Workflow Studio.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
Aguardar resposta?	Comutador de alternância que determina se Virtual Agent aguarda uma resposta da ação especificada antes de continuar.
Mapeamento de entrada	Especifica as variáveis a serem usadas como entrada para a ação selecionada. O conteúdo desta área muda de acordo com a ação selecionada. As opções podem incluir entrada de cadeia de caracteres, registros referenciados, scripts e assim por diante. Para opções que exigem uma senha, habilite o comutador de alternância **Incluir uma entrada de senha** para solicitar uma senha do usuário. Entradas seguras devem usar o tipo de dados password2. A entrada é mascarada com segurança e não é visível para os outros. **Nota:** O `Array.Reference` tipo de dados de entrada em Designer do Virtual Agent corresponde ao tipo de dados de entrada `List.[Table]` em Flow Designer. Para obter mais informações, consulte Tipos de dados de entrada e saída da ação .
Mapeamento de saída	Especifica as variáveis a serem usadas como saída pela ação selecionada. O conteúdo desta área muda de acordo com a ação selecionada.
Avançado (opcional)	
Permissões	
Executar como	Permissões a serem usadas para a ação. Selecione uma das seguintes opções. ○ **Usuário que inicia a sessão**: quando selecionada, a ação é executada usando as mesmas permissões que o usuário atual tem. ○ **Usuário do sistema**: quando selecionada, a ação é executada usando privilégios do sistema, alguns dos quais podem estar indisponíveis para o usuário atual.
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

4. Selecione **Save** (Salvar).

Entradas de senhas seguras Virtual Agent

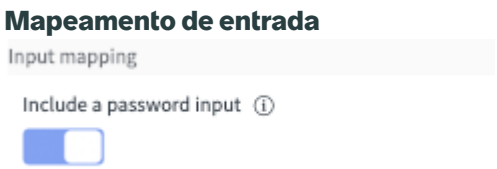
O comutador **Incluir uma entrada de senha** na folha de propriedades do utilitário Ação permite que você insira senhas com segurança para uso em conversas Virtual Agent.

Se o fluxo de trabalho descobrir um tipo de password2 como entrada, a folha de propriedades do utilitário Ação exibirá o comutador **Incluir uma entrada de senha**.

Nota: Em versões anteriores, as entradas com um tipo de dados de cadeia de caracteres também exibiam esta chave de alternância. Começando com a versão San Diego, somente os tipos de dados password2 são compatíveis. Se você tiver ações existentes que usam entradas de senha, atualize-as para usar password2.

Tradução automática

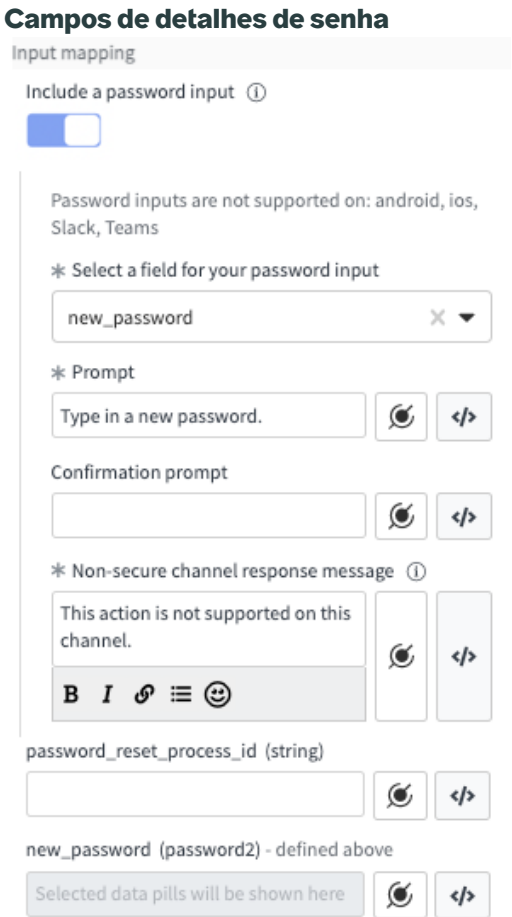
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Se você habilitar esta chave de alternância, verá mensagens sobre clientes compatíveis, junto com campos que permitem fazer o seguinte:

- Designe o campo que você deseja tornar seguro
- Insira o texto que você deseja usar para o prompt relacionado à senha
- Insira o texto para um prompt de confirmação
- Insira o texto a ser usado para mensagens sobre canais que não são seguros

Importante: Para implementar entradas seguras (password2) em seu controle personalizado Virtual Agent, você deve aderir aos requisitos de aplicação com escopo em Workflow Studio. Para obter detalhes, consulte Requisitos de aplicação com escopo Workflow Studio para entradas seguras.



Esses campos de tipo de entrada de senha são dinâmicos no sentido de que os campos que você vê são mapeados para os campos definidos para a ação quando ela foi criada em Workflow Studio. Alguns dos campos de password2 também podem ser somente leitura.

Para obter considerações de design relacionadas à senha em Workflow Studio, consulte Considerações de design da senha (criptografada em duas direções) .

Tradução automática

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

Observe os seguintes pontos sobre como as entradas relacionadas à senha são tratadas com segurança:

- Somente usuários podem ver as senhas. Ninguém mais pode.
- As senhas são mantidas na memória no servidor e passadas com segurança para a Ação ou o Subfluxo Workflow Studio.
- Quando os usuários inserem uma senha em um canal, os usuários podem alternar o ícone Ocultar texto para mostrar ou ocultar a senha.
- Os administradores ServiceNow podem marcar um canal específico como seguro. Se os autores do tópico tentarem incluir um canal que não esteja marcado como seguro, uma mensagem de aviso será exibida.

  Para obter mais informações sobre criar canais seguros, consulte Crie um Virtual Agent integração de bate-papo personalizado conversacional.

- As senhas são mascaradas (não legíveis) em filas, tabelas e logs.

Requisitos de aplicação com escopo Workflow Studio para entradas seguras

Cumpra os seguintes requisitos de aplicação com escopo para implementar entradas seguras (password2) em seus tópicos Virtual Agent.

Você pode adicionar entradas seguras a tópicos Virtual Agent de duas maneiras:

- Crie um controle de entrada personalizado seguro que usa uma ação Workflow Studio ou subfluxo com entradas seguras (tipo password2).
- Adicione um nó do utilitário Ação a um tópico que se refira a uma ação Workflow Studio ou subfluxo que tenha um único campo password2 como entrada.

A Estrutura da gestão de chaves (KMF) deve estar instalada e configurada para a instância. A aplicação com escopo que usa os campos seguros também deve ter o seguinte:

- Um registro *sys_kmf_crypto_module*, com um registro de Encapsulamento/Desencapsulamento de chave simétrica *sys_kmf_module_crypto_spec*
- Um registro *sys_kmf_crypto_caller_policy* com as seguintes propriedades:
  - Nome da política:<modify the auto-generated name>
  - Módulo criptográfico: *com_glide_cs_glideencrypter*
  - Tipo: *Scope*
  - Escopo de destino:<your application's scope>
  - Aplicação: <the name of your scoped application>
  - Ativo: *true*
  - Resultado: *Track*
- Uma ação ou subfluxo Workflow Studio que aceita um ou mais campos de entrada password2
- Uma etapa de script na ação Workflow Studio que decompõe as senhas password2/KMF da seguinte forma:

```
var op = new
sn_kmf_ns.KMFCryptoOperation("global.com_glide_cs_glideencrypter","SYMMETRIC_UNWR
APPING").withAlgorithm("AES").withOutputFormat("KMFNONE");
var old_pw_clear_data = op.doOperation(inputs.old_pw);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 new_pw_clear_data = op.doOperation(inputs.new_pw);
var new_pw_confirmed_clear_data = op.doOperation(inputs.new_pw_confirmed);
```

Para obter mais informações sobre criptografia password2 com KMF, consulte Criptografia Password2 com KMF .

Teste o utilitário Ação

Teste o utilitário Ação para garantir que a ação integrada funcione conforme o pretendido na conversa.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao testar o subfluxo ou a ação associada ao utilitário Ação, você vê um painel de visualização de resultados de teste que inclui mensagens somente de visualização. Essas mensagens incluem um link chamado **Exibir em** *`Workflow Studio`*. Este link leva você aos detalhes da execução. Você pode usar os detalhes da execução para fazer o seguinte:

- Verifique o que está sendo retornado para Virtual Agent.

  Nota: Somente autores de tópico têm acesso ao **Exibir em** *`Workflow Studio`*link. Em ambientes de não produção, este link está disponível por padrão. Em ambientes de produção, os autores de tópico devem habilitar o acesso a este link criando um registro na tabela [sys_flow_execution_setting] para cada um Workflow Studio ativo. Este link não está disponível em conversas em que a entrada password2 é usada.

- Exiba os detalhes da execução do subfluxo ou da ação.

Os autores do tópico também podem ver os resultados do teste na tabela Invocações de FDIH de tarefa de conversa [sys_cs_fdih_invocation_list].

Nota: Se você tiver ativado e configurado Now Assist em Virtual Agent, você pode trabalhar com ações de conversa e subfluxos do Designer do Virtual Agent página inicial. Para cada assistente, você pode testar tópicos, subfluxos e ações usando Designer do Virtual Agent página inicial **Assistente de teste** botão. Designer do Virtual Agent abre um Workflow Studio guia onde você pode testar subfluxos e ações. Para obter mais informações sobre ações de conversa e subfluxos, consulte Ações conversacionais e. Subfluxos conversacionais . Você ainda pode integrar ações e subfluxos que não são conversacionais do Workflow Studio em Virtual Agent tópicos por Designer do Virtual Agent. O conteúdo a seguir só é relevante para ações ou subfluxos que não podem ser conversacionais no Workflow Studio.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Na página inicial, abra o tópico com o utilitário Ação que você deseja testar.
3. Selecione **Testar**.
   Se uma ação ou subfluxo na janela de teste demorar para responder ou parecer estar aguardando, você verá uma mensagem de erro relevante.

   Por padrão, um trabalho agendado verifica o fluxo de conversa a cada 120 segundos. Para obter mais informações sobre trabalhos agendados, consulte Trabalhos agendados .

   Você pode mudar este intervalo conforme necessário. Para mudar o intervalo, consulte Especifique o tempo limite do fluxo de trabalho da ação.

Tradução automática

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

4. Solucionar problemas do nó do utilitário Ação:
   - Exiba os detalhes da execução.
   - Veja a tabela [sys_cs_fdih_invocation_list] de invocações de FDIH da tarefa de conversação.
5. Selecione **Salvar** quando terminar.

Especifique o tempo limite do fluxo de trabalho da ação

Defina o período de tempo antes que o fluxo de trabalho de ação Workflow Studio IntegrationHub expire.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Todos**.
2. Insira `sys_properties.list` no filtro.
3. Clique em **"Novo"** para adicionar a propriedade `com.glide.cs.fdih.interactive.timeout`.
   a. No formulário, preencha os campos.

Campo	Valor
Nome	Digite o nome da propriedade do sistema: `com.glide.cs.fdih.interactive.timeout`.
Descrição	Insira uma explicação para esta propriedade, como: `Virtual Agent Workflow Studio`Tempo limite do fluxo de trabalho do IntegrationHub (em segundos) .
Tipo	Insira `inteiro`.
Valor	Insira o número de segundos antes que a ação do fluxo de trabalho atinja o tempo limite. O valor padrão é 120 segundos. Este valor não deve exceder o valor definido em `com.glide.cs.convesation_idle_timeout`propriedade do sistema. . `com.glide.cs.convesation_idle_timeout`o valor de tempo limite padrão da propriedade é 7 200 segundos.

   b. Selecione **Enviar**.

Como usar Virtual Agent com um atendente

Às vezes, uma conversa requer intervenção humana. Quando isso ocorrer, você pode transferir o usuário para um agente dinâmico em Bate-papo do agente.

Transferir conversas Virtual Agent para um atendente

Gerencie o suporte ao bate-papo ao vivo, incluindo a interface de suporte do bate-papo usada quando uma conversa Virtual Agent é transferida para um atendente.

Nota: O plug-in do Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) ativa automaticamente o plug-in do Glide Conversation Server (com.glide.cs) para suporte por bate-papo.

As conversas em Virtual Agent são transferidas para um agente dinâmico de várias maneiras. Essa transferência acontece automaticamente quando ocorre um erro irrecuperável, mas também pode ser acionada por um script em um tópico, quando um usuário seleciona

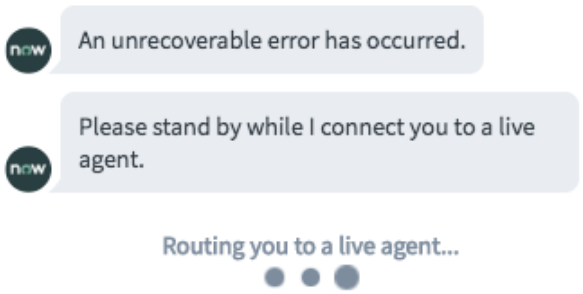
Tradução automática

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

manualmente essa opção ou quando um usuário insere a solicitação durante uma conversa do LLM.

Transferência automática para um agente em tempo real quando ocorre um erro

Quando uma conversa encontra um erro, a conversa é transferida automaticamente para um atendente.



Janela de bate-papo do

Nota: Se você não planeja usar o Bate-papo do agente, certifique-se de desativá-lo nas configurações de Bate-papo do agente. Para obter mais informações, consulte Configuração do Bate-papo do agente.

Transferência automática para um atendente, acionada por um script em um tópico

Em situações em que você deseja que um atendente de suporte cuide da conversa, você pode criar um script em seu tópico que use o método `vaSystem.connectToAgent()`. Este método aciona uma transferência para um atendente. Esta opção pode ser útil para conversas que envolvem sentimentos negativos do cliente, solicitações de alta prioridade ou solicitações fora do escopo do processo do tópico. Por exemplo:

```
(function execute() {
   if (vaInputs.urgency == 1 && vaInputs.impact == 3)
      if(vaSystem.isLiveAgentAvailable()) {
         vaSystem.connectToAgent()
      }
   })()
```

Este controle de ação de script transfere a conversa para um atendente com base no impacto do incidente e na urgência do usuário. O script usa o método `vaSystem.isLiveAgentAvailable ()` da seguinte forma:

- Em Espaço do agente, o método `vaSystem.isLiveAgentAvailable()` verifica a programação da fila e se há agentes on-line.
- Em Suporte do Connect, o método `vaSystem.isLiveAgentAvailable()` verifica apenas a programação da fila.

Nota: O método `vaSystem.isLiveAgentAvailable()` verifica somente se os agentes estão online, independentemente do conjunto de habilidades.

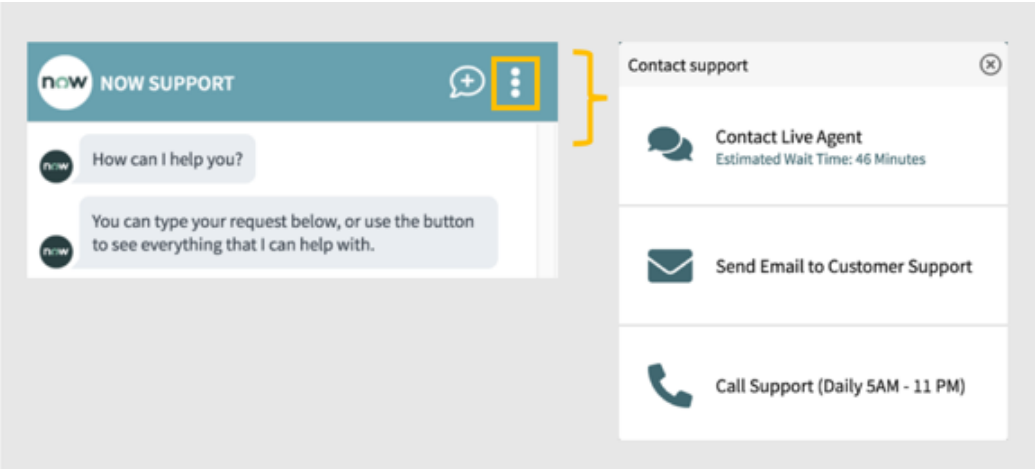
Transferência manual para um agente em tempo real usando a opção de contato com o suporte

Você pode escolher a opção **Falar com o suporte**, depois selecionar **Falar com atendente** para transferir a conversa para um atendente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 usuários que executam uma integração de mensagens Virtual Agent devem digitar o comando Hi ou agent para acessar a opção de transferência para um atendente. Se o seu ambiente não estiver configurado para atendentes, o comando agent não funcionará. Para obter mais informações, consulte Integração Virtual Agent com aplicativos de envio de mensagens.

Opções de Contate o suporte no Virtual Agent



Transferência manual para um atendente em conversas do LLM

Em uma conversa do Virtual Agent usando tópicos do LLM, você pode inserir uma declaração como Preciso falar com um atendente , transferir-me para um atendente ou outras declarações semelhantes. Em seguida, o LLM entrega seu bate-papo para um atendente disponível.

Como funcionam as transferências de conversa do Virtual Agent

Para um usuário que está participando de uma conversa do Virtual Agent, a mudança para um atendente é uma transferência quase imperceptível. Quando uma transferência é acionada, seja automaticamente ou manualmente pelo usuário, a conversa é encaminhada automaticamente para a interface apropriada de suporte por bate-papo, com base nas Configurações de bate-papo do agente. Nas configurações Bate-papo do agente, os administradores também definem as mensagens gerais que os usuários veem durante as transferências do agente em tempo real.

Se você estiver usando o Espaço do agente, a conversa será encaminhada automaticamente e atribuída a um atendente disponível. Se você estiver usando o Suporte do Connect, a conversa será encaminhada para a fila de suporte de bate-papo que você especificar.

Nota: É preciso que haja pelo menos um atendente disponível ao transferir de Virtual Agent, caso contrário, o usuário final verá a mensagem Nenhum agente disponível e a conversa não será transferida.

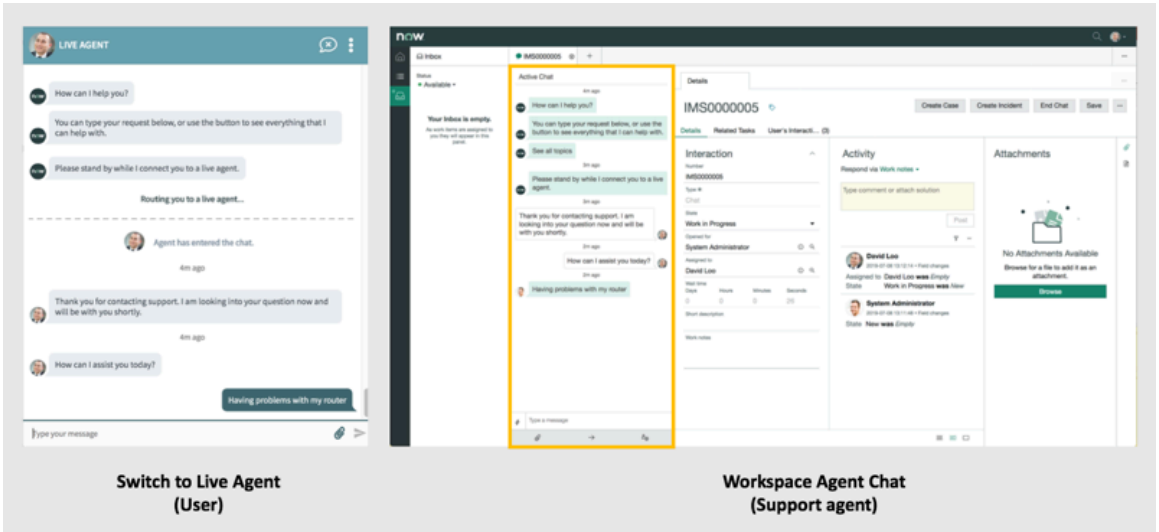
Transferência para um atendente no Espaço do agente

Se você estiver usando Espaço do agente, a conversa do Virtual Agent será transferida automaticamente para um agente qualificado disponível, com base na configuração do canal de serviço de bate-papo e nas filas que o agente atende, conforme definido em Atribuição avançada 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.

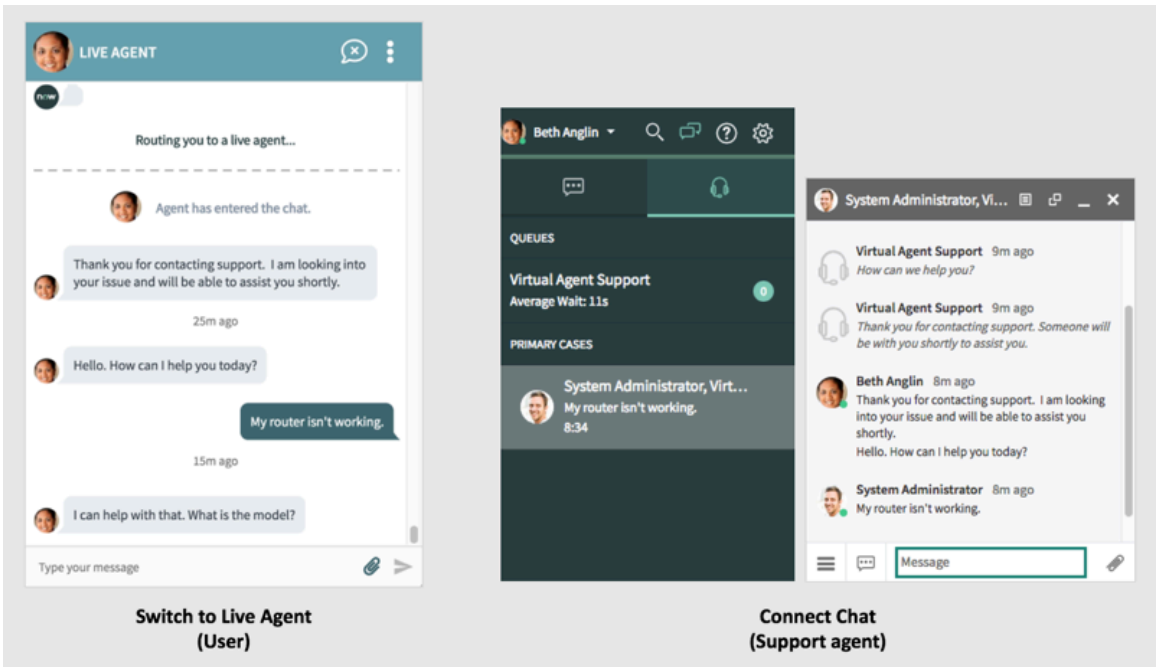
A transferência do



Para o usuário, a conversa com o agente continua na interface Virtual Agent (cliente). Em Espaço do agente, a atribuição do bate-papo aparece na caixa de entrada do agente. Quando um agente aceita a atribuição, o agente entra na conversa e interage com o usuário.

Transferência para um atendente no Suporte do Connect

Se você estiver usando o Suporte do Connect, a conversa do Virtual Agent será encaminhada para a fila de suporte de bate-papo apropriada. Para o usuário, a conversa com o agente continua na interface de cliente do Virtual Agent. Em Suporte do Connect, o agente aceita a fila com o usuário transferido para ingressar na conversa e interagir com o usuário.



Em versões anteriores, os administradores usavam o formulário de configuração de bate-papo para atribuir as filas de bate-papo padrão para Customer Service Management, Prestação de serviços de RH e IT Service Management, ou uma fila global para a qual conversas do Virtual Agent eram encaminhadas automaticamente se as filas padrão não fossem atribuídas. Essas filas, que 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.

administradores definiram em Suporte do Connect, são armazenadas na tabela Filas de bate-papo [chat_queue]. Se você estiver usando o Suporte do Connect como a interface do executante e precisar alterar as configurações de bate-papo, consulte Configuração do Bate-papo do agente para obter detalhes.

Sentimento do usuário

Quando configurada, a análise de sentimento do usuário é realizada no Virtual Agent e em conversas de atendentes. O sentimento do usuário é armazenado na tabela de Informações de interação [sys_cs_interaction_insight]. Para obter detalhes, consulte Tabela de informações de interação.

Fechar conversas Virtual Agent e Bate-papo do agente

Conversas Virtual Agent e Bate-papo do agente que são abandonadas pelos solicitantes permanecem abertas até que sejam fechadas automaticamente pelo trabalho agendado, *Time Out Abandoned VA Conversations*. Este trabalho é executado por hora todos os dias.

O período de tempo limite padrão para Virtual Agent abandonadas e conversas de atendente é de duas horas (7200 segundos). O trabalho *Time Out Abandoned VA Conversations* é executado por hora para localizar e fechar todas as conversas que foram abertas por mais tempo do que o período de tempo limite padrão (ou configurado).

Como administradores, você pode alterar o período de tempo limite padrão para fechamento Virtual Agent e as conversas do atendente adicionando a propriedade do sistema *com.glide.cs.conversation_idle_timeout*. O valor de tempo limite que você especifica nesta propriedade se aplica a todas as conversas nos canais de atendente e com suporte, incluindo canais de bate-papo (como Microsoft Teams, SlackVirtual Agent e Workplace from Facebook) e canais de mensagens (como SMS). Para obter detalhes, consulte Alterar o período de tempo limite das conversas do Virtual Agent e do atendente.

Se você estiver usando Virtual Agent e Bate-papo do agente em vários canais de bate-papo, poderá adicionar um valor de tempo limite de ociosidade no nível do canal que substitua o valor de tempo limite definido na propriedade *com.glide.cs.conversation_idle_timeout* para canais de bate-papo. Para obter detalhes, consulte Substituir o período de tempo limite de conversa por canal.

Se necessário, você também pode alterar a hora em que o trabalho de Tempo limite de conversas abandonadas do VA é executado.

Nota: Se você estiver usando NLU/palavra-chave, poderá iniciar o tópico Encerrando conversa com frases vinculadas à intenção (encerrar conversas), como `Adeus` ou `Sair`. Se o bate-papo não estiver sendo encerrado quando você inserir uma frase apropriada, o modelo de NLU para os tópicos de configuração poderá não ser publicado ou atribuído.

Fechar a conversa em um bate-papo do LLM funciona de forma semelhante ao bate-papo de NLU/palavra-chave. Insira uma frase como `Adeus` ou `Sair`, O LLM reconhece a declaração e fecha a conversa.

Alterar o período de tempo limite das conversas do Virtual Agent e do atendente

Adicione a propriedade *com.glide.cs.conversation_idle_timeout* à tabela Propriedade do sistema [sys_properties] para especificar o período de tempo que uma conversa Virtual Agent ou Atendente abandonada permanece aberta (ociosa). Quando o trabalho *Time Out Abandoned VA Conversations* é executado por hora, ele fecha todas as Virtual Agent e Atendente conversas que estão abertas há mais tempo do que o tempo 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.

1. No filtro de navegação, insira sys_properties.list.
2. Clique em **Novo**.
   a. Preencha estes campos:

Campo	Valor
Nome	Digite o nome da propriedade do sistema: com.glide.cs.conversation_idle_timeout
Descrição	Insira uma explicação para esta propriedade: Período de tempo limite de ociosidade (em segundos) para todas as conversas
Tipo	Selecione Inteiro.
Valor	Digite o número de segundos que as conversas abandonadas Virtual Agent ou Atendente permanecem abertas, após a última resposta do solicitante. Este valor deve ser inferior a 7200 segundos, já que o trabalho *Time Out Abandoned VA Conversations* é executado a cada 3600 segundos (por hora) para fechar conversas ociosas. Por exemplo, um valor de 1.800 segundos (30 minutos) significa que uma conversa abandonada permanece aberta por 1.800 segundos (30 minutos). Quando o trabalho *Time Out Abandoned VA Conversations* é executado, ele fecha todas as conversas que estão ociosas por mais de 1.800 segundos.

   b. Clique em **Enviar**.

Substituir o período de tempo limite de conversa por canal

Você pode definir o valor de tempo limite de conversa para um canal, adicionando um valor de tempo limite de conversa específico do canal que substitui a propriedade *com.glide.cs.conversation_idle_timeout* . Quando o trabalho *Time Out Abandoned VA Conversations* é executado por hora, ele fecha todas as conversas Virtual Agent ou Atendente que estão abertas há mais tempo do que o tempo especificado.

1. No filtro de navegação da instância, insira sys_cs_channel.list.
2. Na tabela Canais de envio de mensagens, localize o registro do canal a ser alterado e clique duas vezes no campo **Tempo limite de ociosidade da conversa**.
3. Digite o número de segundos que as conversas abandonadas Virtual Agent ou Atendente permanecem abertas no canal, após a última resposta do solicitante.

   Por exemplo, um valor de 1.800 segundos (30 minutos) significa que uma conversa abandonada permanece aberta no canal por 1.800 segundos (30 minutos). Quando o trabalho *Time Out Abandoned VA Conversations* é executado, ele fecha todas as conversas que estão ociosas por mais de 1.800 segundos.
4. Salve 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.

Alterar o trabalho agendado de Tempo limite de conversas abandonadas do VA

Para alterar a hora em que este trabalho agendado por hora é executado ou para fazer outros ajustes no trabalho agendado:

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados** E abra o registro Conversas de VA abandonadas de tempo limite.
2. No formulário de Execução de Script Agendada, altere a **Hora** em que o trabalho agendado é executado. Ou, dependendo de como você deseja ajustar o tempo, altere outros campos no formulário conforme necessário.

   Por exemplo, para alterar o intervalo no qual o trabalho é executado, no campo **Executar**, selecione **Periodicamente**. Em seguida, você especifica o **Intervalo de repetição** (**dias** e **horas**) em que o trabalho é executado e a data de **Início** do intervalo. Para obter uma descrição dos outros campos que você pode mudar nesse formulário, consulte Execução automática de um script à sua escolha .
3. Clique em **Atualizar**.

   O trabalho é executado na hora e na frequência especificadas.

Como usar Virtual Agent API

Use o app de API ServiceNow® Virtual Agent para integrar qualquer interface de bate-papo ou um bot com ServiceNow® Virtual Agent ou Bate-papo do agente. O app está disponível no ServiceNow® Store.

Visão geral do Virtual Agent API

A API Virtual Agent é uma API REST. Esta API é criada na estrutura de integração de bate-papo personalizada que é fornecida com Virtual Agent a partir da versão Paris. A API permite que desenvolvedores de ServiceNow, usuários avançados e administradores usem Virtual Agent de uma das seguintes maneiras:

Bot autônomo

Use Virtual Agent como um bot autônomo que você integra com a empresa ou com qualquer outra interface de bate-papo de terceiros que ofereça suporte a interfaces conversacionais.

Seus usuários finais podem interagir com Virtual Agent e Bate-papo do agente por meio de vários canais usando esta integração.

Bot secundário

Use Virtual Agent como um bot secundário em um ambiente que tem vários bots especializados gerenciados por um bot primário.

Neste cenário, um bot primário gerencia a comunicação com bots secundários em nome do usuário final. Um bot primário pode ser IBM Watson Assistant, Microsoft LUIS ou um bot primário interno.

Seus bots secundários, como o bot ServiceNow, podem lidar com tipos específicos de solicitações de usuário final, como tíquetes de serviço ou reservas.

Bot Interconnect

Use Virtual Agent Bot Interconnect como o bot primário em um ambiente de bate-papo diversificado. Bot Interconnect cria uma experiência de bate-papo unificada e fornece aos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 finais acesso a vários canais e a uma ampla variedade de tarefas corporativas que estão disponíveis em ServiceNow.

A API Virtual Agent é útil para criar integrações de servidor a servidor. No entanto, para integrações que exigem a transformação de controles sem suporte que devem ser renderizados em sua interface de bate-papo existente, considere o uso da Estrutura de integração de bate-papo personalizada.

Para obter informações sobre recursos como o formato de URL e os parâmetros de solicitação e resposta compatíveis na API Virtual Agent, consulte API de integração de bots do Virtual Agent .

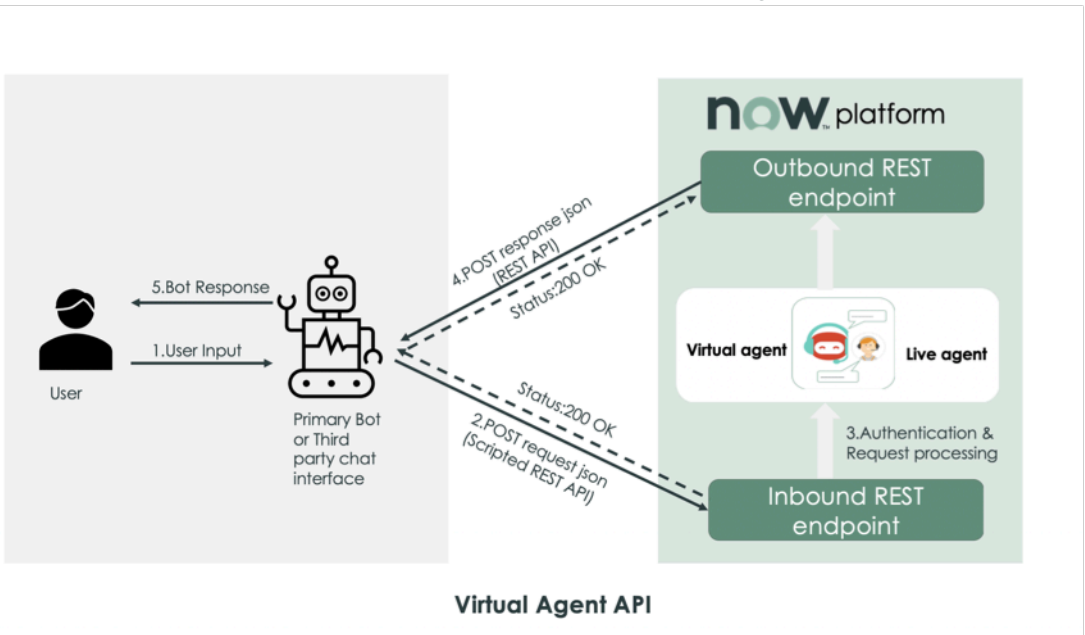
Melhore suas experiências com a API Virtual Agent (vídeo da Virtual Agent Academy)

Como a API Virtual Agent funciona

O diagrama a seguir mostra como a REST API processa a entrada do usuário de uma interface de bate-papo de terceiros ou de um bot primário e, em seguida, gera uma resposta de bot.

1. O usuário fornece entrada para um bot primário ou interface de bate-papo de terceiros.
2. O bot envia uma solicitação POST JSON para o endpoint REST de entrada (via REST API de script).
3. O ServiceNow AI Platform autentica e processa a solicitação, que é enviada para o Virtual Agent ou para um atendente.
4. O ServiceNow AI Platform envia um JSON de resposta POST do endpoint REST de saída (via REST API) de volta para o bot.
5. O bot primário ou as interfaces de bate-papo de terceiros exibem a resposta para o usuário.

Pontos de extremidade REST de entrada e saída na API Virtual Agent



Virtual Agent API

Para ver uma demonstração da Virtual Agent API e perguntas frequentes, consulte Introdução às APIs do Virtual Agent no site da comunidade.

Tradução automática

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

Limitações

A API Virtual Agent não é compatível com os seguintes recursos:

- Bate-papo da identidade visual por meio desta integração de API Virtual Agent

Compatibilidade de versão e lançamento

Versão da API Virtual Agent e compatibilidade de lançamento

Versão	Lançamentos compatíveis
3.14.3	Yokohama
3.14.2	Xanadu
3.14.1	Xanadu
3.10.0	Washington DC
3.9.x	Vancouver
3.8.x	Vancouver
3.7.x	Utah
3.5.x	Tokyo
3.0.x	San Diego
2.0.x	Rome Um subconjunto de recursos é compatível com Quebec.
1.3.0	Quebec
1.0.12	Quebec
1.0.9	Paris

Nota: A API Virtual Agent requer uma licença Pro semelhante à de Virtual Agent.

Recursos da API Virtual Agent

Você pode usar a API Virtual Agent para integrar muitos dos mesmos recursos que estão disponíveis em Virtual Agent e Bate-papo do agente em seu ambiente de bate-papo. O suporte ao recurso varia de acordo com a versão ServiceNow e o número da versão da aplicação da Store da API.

Para obter informações sobre os modelos de solicitação e de resposta para a API Virtual Agent, bem como exemplos de casos de uso comuns, consulte API Virtual Agent Bot Integration .

Principais recursos

Os principais recursos na API Virtual Agent a partir da versão 1.0.9 incluem o seguinte:

- Autenticação de provedor usando autenticação estática, hash e baseada em token
- Vinculação automática de IDs de usuário a ServiceNow contas para uma experiência personalizada
- Virtual Agent transfere para um atendente em Bate-papo do agente

Tradução automática

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

- Classificação de intenção em integrações de bot para bot por meio das seguintes estratégias:
  - O bot primário determina a intenção do usuário e envia a solicitação do usuário para Virtual Agent de maneira que o tópico correspondente seja exibido para o usuário.
  - O bot primário envia o enunciado do usuário para Virtual Agent de maneira que ele possa descobrir a intenção e retornar uma pontuação de confiança de previsão. Uma pontuação de confiança mais alta indica que o tópico previsto corresponde com mais precisão ao enunciado do usuário.

Recursos da versão 1.0.12

Encerrar automaticamente conversas ociosas de bot para bot

Você pode fechar automaticamente conversas que estão ociosas por mais de uma hora. O trabalho *`Time Out Abandoned B2B Conversations`* é executado por hora todos os dias e fecha automaticamente as conversas ociosas que os solicitantes abandonaram.

Estados de conversa e códigos de motivo nos registros de interação do Virtual Agent

Quando um usuário ou bot primário termina uma conversa, Virtual Agent registra o estado e os códigos de motivo nos registros de interação. Por exemplo, um usuário final pode digitar **Finalizar** para parar a conversa ou clicar no botão **X** para fechar o bate-papo.

Notificar quando uma conversa termina

O bot primário é notificado quando as conversas Virtual Agent ou Bate-papo do agente terminam. O bot primário também é notificado quando deve assumir o controle de uma conversa. Virtual Agent usa os seguintes sinalizadores:

- *`completed`*: Enviado quando a conversa com Virtual Agent ou um atendente é encerrada.
- *`takeControl`*: Enviado quando o bot primário deve assumir o controle. Isso normalmente ocorre quando Virtual Agent não pode determinar a intenção de conversa após duas tentativas consecutivas (o valor padrão). Você pode adicionar a propriedade do sistema *`va.bot.to.bot.take.control_times`* para alterar o número padrão de tentativas que Virtual Agent tenta determinar a intenção de conversa.

Para obter mais informações, consulte API Virtual Agent Bot Integration .

Mudanças com intenções

- Compartilhe a pontuação de confiança da NLU para uma correspondência de intenção se a NLU estiver habilitada em Virtual Agent.
- Permita que os usuários finais acessem diretamente um tópico com base na correspondência de intenção do bot primário.

Recursos da versão 1.3.0

A partir da versão 1.3.0, a API Virtual Agent oferece suporte ao registro em log como uma propriedade do sistema (*`va.bot.to.bot.logging_enabled`*).

Recursos de API Virtual Agent disponíveis na versão na Store 2.0.x

A API Virtual Agent versão 2.0.x fornece acesso a mais recursos que estão disponíveis em Virtual Agent e Bate-papo do agente, incluindo suporte avançado de controle e notificações.

Tradução automática

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

Suporte para controles avançados adicionais

A API Virtual Agent agora oferece suporte aos seguintes controles avançados.

Controles booleanos

Os controles booleanos retornam respostas como cadeias de caracteres (*Yes* ou *No*) para facilitar a localização.

Para obter mais informações sobre localização de tópicos, consulte Localizando Virtual Agent conversas.

Virtual Agent A API envia o seguinte exemplo de JSON para um controle booleano:

```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "7a36412253a13010ff59ddeeff7b12fb",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "Boolean",
   "group": "DefaultPicker",
   "required": true,
   "nluTextEnabled": false,
   "label": "Sample Response for boolean control",
   "options": [
    {
     "label": "Yes"
    },
    {
     "label": "No"
    }
   ]
  }
 ],
 "score": 1
}
```

Controles personalizados

Tópicos que usam controles personalizados agora são compatíveis. Para obter mais informações sobre controles personalizados, consulte Como personalizar Virtual Agent com controles personalizados.

Controles de resposta do bot da tabela

Tópicos que usam controles de resposta de bot de tabela agora são suportados. Para obter mais informações, consulte Controle de resposta do bot em tabela.

Todos os registros são retornados da API Virtual Agent de uma vez. Virtual Agent aguardará uma resposta do cliente de API para enviar o próximo controle. Use a propriedade *paginationBreak* para exibir registros em blocos para o usuário. Por exemplo, se *paginationBreak* estiver definido como 10, 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.

verá 10 registros por vez. Quando o cliente estiver pronto para passar para o próximo controle, ele deverá enviar *DONE*.

A API Virtual Agent envia o seguinte exemplo de JSON para um controle de resposta de bot de tabela:


```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Yes",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "OutputTable",
   "group": "DefaultOutputTable",
   "label": "Sample Table Rich control",
   "headers": [
    "Number",
    "Short description"
   ],
   "data": [
    [
     "INC0000005",
     "CPU load high for over 10 minutes"
    ],
    [
     "INC0000015",
     "I can't launch my VPN client since the last software update"
    ],
    [
     "INC0000025",
     "Need to add more memory to laptop"
    ],
    [
     "INC0000035",
     "Reset my password"
    ],
    [
     "INC0000055",
     "SAP Sales app is not accessible"
    ],
    [
     "INC0009005",
     "Email server is down."
    ]
   ],
   "paginationBreak": 10,
   "totalSearchResultsCount": 6,
   "navigationBtnLabel": "Click for more"
  }
 ],
```


Tradução automática

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

```
  "score": 1
}
```

Controles de resposta do bot HTML

Tópicos que usam controles de resposta de bot HTML agora são suportados. Para obter mais informações, consulte Controle de resposta do bot HTML.

A API Virtual Agent envia o seguinte exemplo de JSON para um controle de resposta de bot HTML:

```
{
  "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
  "clientSessionId": "",
  "nowSessionId": "",
  "message": {
    "text": "Yes",
    "typed": false,
    "clientMessageId": "ABC-123"
  },
  "userId": "beth.anglin",
  "body": [
    {
      "uiType": "OutputHtml",
      "group": "DefaultOutputHtml",
      "style": "inline",
      "height": 100,
      "width": 100,
      "value": "<html> <body> Sample Response for Html control </body> </html>
 ",
      "imageUrl": null,
      "imageHeight": 0,
      "imageWidth": 0,
      "links": null
    },
    {
      "uiType": "InputText",
      "group": "DefaultText",
      "required": true,
      "nluTextEnabled": false,
      "label": "some text",
      "maskType": "NONE"
    }
  ],
  "score": 1
}
```

Controles de resposta do bot de várias respostas

Tópicos que usam controles de resposta de bot de várias respostas agora são suportados. Para obter mais informações, consulte Controle de resposta do bot de várias respostas.

A API Virtual Agent envia o seguinte exemplo de JSON para um controle de resposta de bot de várias respostas:

```
{
  "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
  "clientSessionId": "",
  "nowSessionId": "",
  "message": {
```

Tradução automática

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

```
    "text": "Done",
    "typed": false,
    "clientMessageId": "ABC-123"
  },
  "userId": "beth.anglin",
  "body": [
    {
      "uiType": "MultiPartOutput",
      "group": "DefaultMultiPartOutput",
      "navigationBtnLabel": "Click for more",
      "content": {
        "uiType": "OutputText",
        "value": "Text response from multiflow control example",
        "maskType": "NONE"
      }
    }
  ],
  "score": 1
}
```


Suporte a rich text

Tópicos que usam rich text agora são compatíveis. Rich text inclui texto em negrito ou itálico, hiperlinks, listas com marcadores e emojis.

Recursos Bate-papo do agente adicionais

A API Virtual Agent agora oferece suporte aos seguintes recursos ao transferir para Bate-papo do agente.

Passar nome do agente e avatar

Quando o bot primário transfere um bate-papo para um atendente, Virtual Agent pode enviar o nome e o avatar do agente para o bot primário. Para habilitar isso, ative os **Nomes e avatares do agente** nas configurações do Bate-papo do agente.

Um exemplo de carga de mensagem pode ser semelhante a este:


```
{
"requestId":"f42f3550-5b44-4cde-aa52-9b6756b3131c",
"clientSessionId":"U94CSJLEN",
"message":{
"text":"Live Agent support.",
"typed":true
},
"userId":"U94CSJLEN",
"body":[
{
"uiType":"OutputText",
"group":"DefaultText",
"agentInfo":{
"sentFromAgent":true,
"agentName":"Beth Anglin",
"agentAvatar":"ee4eebf30a0004d963b5c5ac0d734dc4.iix?t=small"
},
"value":"Thank you for contacting support. I am looking into your question now and
 will be with you shortly."
}
],
```


Tradução automática

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

```
"agentChat":true,
"score":1
}
```

Para obter mais informações, consulte Configuração do Bate-papo do agente.

Tempo de espera do atendente

Ao transferir para um agente dinâmico, o bot primário pode receber o tempo de espera e exibi-lo para o usuário. Para habilitar isso, selecione **Tempo de espera** no **campo de status de espera do bate-papo em tempo real** nas configurações do Bate-papo do agente. O valor *spinnerType* está definido como *wait_time*. Se o **status de espera do bate-papo ao vivo** estiver definido como **Nenhum**, o valor [*spinnerType* será *none*.

A API Virtual Agent envia o seguinte exemplo de JSON no parâmetro *body* da carga.

```
{
"uiType":"ActionMsg",
"actionType":"StartSpinner",
"spinnerType":"wait_time",
"message":"Routing you to a live agent...",
"waitTime":"8 Seconds"
}
```

Para obter mais informações, consulte Configuração do Bate-papo do agente.

Enviar histórico de bate-papo do bot primário para Virtual Agent

O bot primário pode passar o histórico de bate-papo para um atendente para que o agente possa ver o contexto da conversa.

Virtual Agent converte o histórico de mensagens em HTML e, em seguida, em uma imagem.

- A imagem convertida é enviada ao agente em tempo real como a primeira mensagem do bate-papo.
- O bot primário deve enviar o histórico de mensagens na primeira solicitação. Em qualquer outra solicitação após a primeira solicitação, a carga do histórico de mensagens será ignorada.
- Somente mensagens de texto são compatíveis.
- O bot primário pode passar qualquer URL como um valor na mensagem de texto, mas o agente em tempo real só pode exibi-lo como parte da imagem. O atendente não poderá clicar no link.

Exemplo de carga da mensagem:

```
{
  "value": "Help me with password reset",
  "displayName": "able",
  "type": "text"
  "isBotMessage": false,
 }
```

Nota: No exemplo anterior, *type* faz distinção entre maiúsculas e minúsculas e deve ter um valor de *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.

Solicitações aprimoradas do bot primário

A API Virtual Agent agora oferece suporte às solicitações a seguir do bot primário.

Parâmetros do sistema e variáveis de contexto

O bot primário pode passar parâmetros do sistema e variáveis de contexto como entrada e Virtual Agent honrará esses parâmetros. Parâmetros do sistema como *liveagent_devicetype*, *liveagent_requester_session_language*, *liveagent_topic*, *topic*, *live_agent_only*e *liveagent_devicetimezone* são compatíveis. Variáveis de contexto personalizadas e variáveis de contexto Bate-papo do agente também são compatíveis.

Exemplo de carga da mensagem:

```
{
"requestId": "f42f3550-5b44-4cde-aa52-xxxxxxxxxx",
"clientSessionId": "xxxxxxxxxx",
"token": "abcd",
"message": {
 "text": "Test",
 "typed": true
},
"contextVariables": {
   "requester_session_language": "es"
},
"userId": ""abel.tuter",
"emailId": "abel.tuter@example.com"
}
```

Para obter mais informações, consulte Variáveis de contexto do atendente. e Como configurar variáveis de contexto para armazenar informações relacionadas ao bate-papo.

Fuso horário do usuário

Defina o fuso horário do usuário passando-o na carga da solicitação. Depois de definida, essa configuração de fuso horário é mantida até que seja redefinida.

Exemplo de carga da mensagem:

```
{

 "requestId": "xxxxxx-xxxxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxx",
 "clientSessionId": "xxxxxxxx-xxxx",
 "token": "xxxxx",
   "action" : "SET_USER_TIMEZONE",
 "userId": "able.tuter",
 "emailId": "abel.tuter@example.com",
  "timezone":"Asia/Kolkata"
}
```

Ao usar esta funcionalidade, considere o seguinte:

- A conversa deve estar aberta (atual) para converter a data e a hora no fuso horário do usuário.
- O bot primário deve enviar data e hora em um dos seguintes formatos:
  - Nome do fuso horário. Por exemplo, *Asia/Kolkata* ou *America/New_York*.
  - Formato de data e hora de 24 horas. Por exemplo: *YYYY-MM-DD HH:MM:SS*

Tradução automática

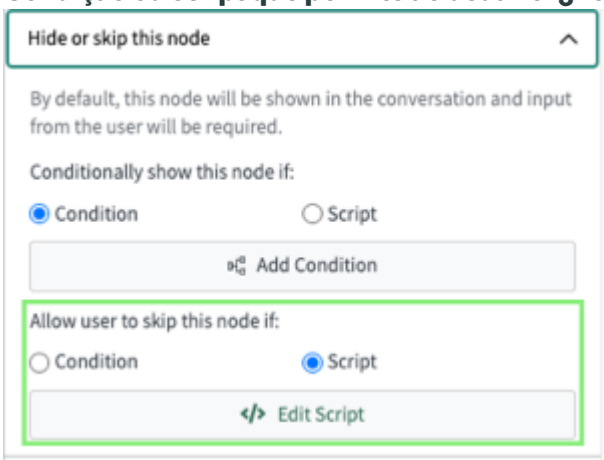
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- A API Virtual Agent usa o fuso horário especificado pelo bot primário, mesmo que o fuso horário definido seja diferente do valor armazenado na tabela [sys_user].
- Para definir o fuso horário do usuário, envie a ação *SET_TIMEZONE*. Se o nome do fuso horário não for válido, o valor do fuso horário será padronizado como hora UTC. Por exemplo, *2021-02-16 20:13:13*.

Suporte para omissão de nó

A API Virtual Agent oferece suporte para ignorar um nó se for projetado para fazer isso no tópico. Por exemplo, em Designer do Virtual Agent, você pode designar um controle de entrada do usuário como ignorado no **Avançado** > **Ocultar ou ignorar este nó** área da folha de propriedades.

Condição ou script que permite ao usuário ignorar o nó



Para obter mais informações sobre como definir um nó como ignorável, consulte controles de entrada do usuário Designer do Virtual Agent.

Se um nó estiver marcado como ignorável, o bot apresentará essa opção ao usuário. Se o usuário ignorá-lo, o bot primário deverá passar o comando ignorar, conforme ilustrado no exemplo a seguir.

```
{
"requestId": "f42f3550-5b44-4cde-aa52-9b6756b3131c",
"clientSessionId": "835607",
"token": "snow",
"message": {
"text": "_skip_",
"typed": false
},
"emailId": "beth.anglin@example.com",
"userId": "beth.anglin"
}
```

Suporte para handshake síncrono

Nota: Esses requisitos se aplicam à versão 2.0.x da API Virtual Agent. Para obter maior funcionalidade de cumprimento síncrono, faça upgrade para a versão 3.0.x, que oferece suporte à transferência de agente em tempo real e outras melhorias. Para obter detalhes, consulte Aprimoramentos de handshake síncrono.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 habilitado, Virtual Agent entrega respostas ao bot primário de forma síncrona. Se você quiser habilitar a comunicação com Virtual Agent no modo síncrono, deverá desativar manualmente os seguintes recursos para que o aperto de mão funcione:

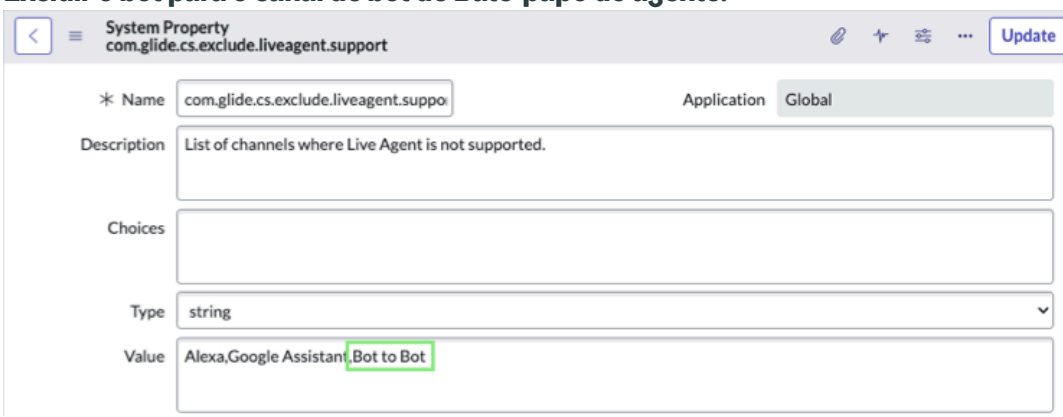
- Bate-papo do agente
- Notificações
- Indicadores de digitação

Nota: Os tópicos que usam os seguintes recursos não são compatíveis com o modo síncrono: carregamento de arquivo, o Utilitário de ação e Pausar bloco de tópicos.

Para desabilitar esses recursos e habilitar o suporte síncrono, siga estas etapas:

1. Excluir o bot para o canal de bot de Bate-papo do agente.
   a. Navegue até **Todos** e insira `sys_properties.list` no filtro.
   b. Selecione a propriedade do sistema *`com.glide.cs.exclude.liveagent.support`* para abri-la.
   c. Adicione *`Bot To Bot`* ao campo **Valor**.

Excluir o bot para o canal de bot de Bate-papo do agente.

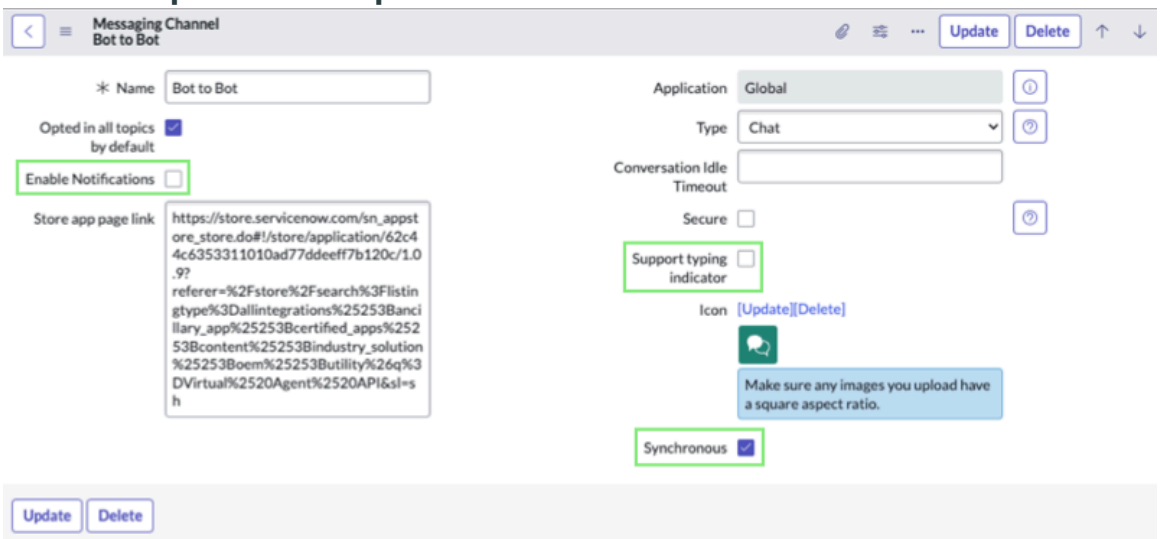


   d. Clique em **Atualizar**.
2. Navegue até **Todos**, e, em seguida, insira `sys_cs_channel.list` no filtro de navegação.
3. Selecione o registro de bot para bot.
4. Desmarque a caixa de seleção **Habilitar notificações** para desabilitá-la.
5. Desmarque a caixa de seleção **Indicador de suporte à digitação** para desabilitá-la.
6. Marque a caixa de seleção **Síncrono**.

Tradução automática

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

Canal de bot para bot com suporte síncrono habilitado



Nota: Se o campo **Síncrono** não estiver visível, você poderá configurar o layout do formulário para mostrá-lo.

7. Clique em **Atualizar**.

Suporte a notificações

Use a API Virtual Agent para enviar os seguintes tipos de notificações no bot para o canal de bot quando ele estiver habilitado no modo assíncrono:

- Simples: notificações somente de texto. Notificações simples são entregues assim que chegam.
- Cartão de imagem: uma imagem carregada no servidor ou especificada com um URL.
- Cartão de registro: colunas especificadas de um registro em uma tabela.
- Acionável: fornece ao usuário a oportunidade de executar determinadas ações. Notificações acionáveis são enfileiradas. O usuário pode recuperá-los sob demanda, enviando o comando `Show Notification`.

Para obter mais informações, consulte Configurar notificações do Virtual Agent.

A API Virtual Agent envia o seguinte exemplo de JSON para uma notificação simples:

```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Done",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "OutputCard",
   "group": "DefaultOutputCard",
```

Tradução automática

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

```
    "templateName": "Notification",
    "data": "{\"sys_id\":null,\"recordDisplayValue\":null,\"messageHeading\":\"[Heading]A
 notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"imageUrl\":null,\"tableLabel\":null,\"enableLink\":false,\"message\":
\"[message]A notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"fields\":[],\"table_name\":null,\"url\":
\"http://192.168.1.9:8080/null.do?sys_id=null\"}"
   }
 ],
 "completed": true,
 "score": 1
}
```


A API Virtual Agent envia o seguinte JSON de exemplo para uma notificação de cartão de imagem:


```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Done",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "OutputCard",
   "group": "DefaultOutputCard",
   "templateName": "Notification",
   "data": "{\"sys_id\":null,\"recordDisplayValue\":null,\"messageHeading\":\"[Heading]A
 notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"imageUrl\":
\"http://xxxxxx.service-now.com/2b2d0d2653a13010ff59ddeeff7b120d.iix\",
\"tableLabel\":null,\"enableLink\":false,\"message\":\"[message]A
 notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"fields\":[],\"table_name\":null,\"url\":
\"http://192.168.1.9:8080/null.do?sys_id=null\"}"
  }
 ],
 "completed": true,
 "score": 1
}
```


A API Virtual Agent envia o seguinte JSON de exemplo para uma notificação de cartão de registro:


```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Done",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
```


Tradução automática

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

```
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "OutputCard",
   "group": "DefaultOutputCard",
   "templateName": "Notification",
   "data":
"{\"sys_id\":\"552c48888c033300964f4932b03eb092\",\"recordDisplayValue\":
\"INC0010112\",\"messageHeading\":\"[Heading]A notification
has arrived. You can continue the conversation after viewing the
notification.\",\"imageUrl\":null,\"tableLabel\":\"Incident\",\"enableLink\":true,\"message\":
\"[message]A notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
notification.\",\"fields\":[{\"fieldLabel\":\"Number\",\"fieldValue\":
\"INC0010112\"},{\"fieldLabel\":\"Short description\",\"fieldValue\":\"Assessment : ATF
Assessor\"}],\"table_name\":\"incident\",\"url\":
\"http://192.168.1.9:8080/incident.do?sys_id=552c48888c033300964f4932b03eb092\"}"
  }
 ],
 "completed": true,
 "score": 1
}
```


As notificações do canal de bot para bot estão desabilitadas por padrão. Para habilitá-las, faça o seguinte:

1. Navegue até **Todos**, e, em seguida, insira sys_cs_channel.list no filtro de navegação.
2. Abra o registro de bot para bot.

   Se solicitado, habilite a edição no registro.
3. Marque a caixa de seleção **Ativar notificações**.
4. Clique em **Atualizar**.

Os administradores podem limitar o número de destinatários por notificação, modificando a propriedade *com.glide.cs.per_notification_user_limit*. O valor padrão é 1000.

Alternância de tópico usando o nome do tópico

Além de usar o ID do tópico ou o ID da intenção do tópico para alternar tópicos, você pode usar o tópico ou o nome da intenção do tópico. É recomendável que você envie apenas o ID do tópico ou o nome do tópico. Atualmente, se estiver incorreto ou se o bot já estiver no tópico especificado, Virtual Agent não enviará nenhuma resposta. O uso depende do modo que você está usando, da seguinte forma:

- Descoberta de tópico NLU: use o nome ou o ID de intenção do tópico.
- Descoberta de tópico da palavra-chave: use o nome ou o ID do tópico.

O bot primário pode enviar a ação *SWITCH* junto com o nome do tópico para alternar diretamente para um tópico específico.

Exemplo de carga da mensagem:


```
{
 "requestId": "xxxx-xxxx-xxxx-xxxx",
 "clientSessionId": "xxx-xxx-xxx-xxx",
 "action":"SWITCH",
 "topic":{
```


Tradução automática

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

```
  "name": "Topic Name"
   },
 "userId": "beth"
}
```

Suporte a indicadores de digitação

Você pode habilitar indicadores de digitação para usuários e agentes dinâmicos. Atualmente, os indicadores de digitação são exibidos da seguinte forma:

- Exibido para o agente quando o usuário está digitando
- Exibido para o usuário quando o bot está preparando uma resposta

Quando o indicador de digitação está habilitado, a API Virtual Agent envia as ações **StartTypingIndicator** e **EndTypingIndicator**na carga de resposta. Por exemplo:

```
{
   "uiType":"ActionMsg",
   "actionType":"StartTypingIndicator"
}
```

Para enviar o indicador de digitação do usuário para um agente dinâmico, o cliente deve enviar a ação *`TYPING`*. Quando o usuário terminar de digitar, o cliente deverá enviar a ação*`VIEWING`*. Por exemplo:

```
{
 "requestId": "xxxxxx-xxxxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxx",
 "clientSessionId": "xxxxxxxx-xxxx",
     "action": "TYPING/VIEWING",
 "userId": "able.tuter",
 "emailId": "abel.tuter@example.com",
 "timezone":"Asia/Kolkata"
}
```

Para habilitar indicadores de digitação, siga estas etapas.

1. Navegue até **Todos**, e, em seguida, insira sys_cs_channel.list no filtro de navegação.
2. Selecione o registro de bot para bot.
3. Marque a caixa de seleção **Indicador de digitação de suporte**.
4. Clique em **Atualizar**.

Recursos de Virtual Agent API disponíveis na versão na Store 3.0.x

A Virtual Agent API versão 3.0.x fornece acesso a mais dos mesmos recursos que estão disponíveis em Virtual Agent e Bate-papo do agente, incluindo a capacidade de carregar arquivos de um URL privado e melhorias de sincronia.

Finalizar conversas Virtual Agent abandonadas

Se uma conversa estiver incompleta devido a um erro, Virtual Agent poderá solicitar que o bot primário assuma o controle. Se o sinalizador *`takeControl`* for *`true`*, Virtual Agent (como o bot secundário) fechará a conversa automaticamente. Se o bot primário quiser iniciar uma conversa, ele poderá enviar a seguinte mensagem de ação: "hi"/START_CONVERSATION.

Você pode solicitar que o bot primário assuma o controle nas seguintes situações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 limite de ociosidade: o estado de interação é Encerrado e abandonado. O motivo do estado é Nenhuma atividade.
- Problemas técnicos: o estado de interação é Encerrado e abandonado. O motivo do estado é Problemas de bot.
- Entrada de usuário inválida: o estado da interação é Encerrado e abandonado. O motivo do estado é Entrada de usuário inválida.

Para solicitar que o bot primário assuma o controle, envie o sinalizador *takeControl* no corpo da carga para o bot primário com um valor de *true*.

Exemplo de carga da mensagem:

```
{
  "requestId": "xxxx-xxxx-xxxx-xxxx",
  "clientSessionId": "xxx-xxx-xxx-xxx",
   "message": {
      "text":"invalid3",
       "typed":true
       }
   "body":[{
       "uiType":"OutputText",
       "group":"DefaultText",
       "value":"Sorry, I didn't get that. Could you help me by answering this?"
       },
       {
       "uiType":"Boolean",
       "group":"DefaultPicker",
       "required":true,
       "nluTextEnabled": false,
       "label":"Choose a value",
       "options":[
          {"label":"Yes"},
          {"label":"No"}
          ]
       }],
    "takeControl":true,
    "score":0
}
```

Tradução automática

Tempo de resposta Virtual Agent API melhorado

As respostas Virtual Agent API incluem parâmetros como Assumir controle e Pontuação de NLU. Esses parâmetros são processados durante a preparação da resposta.

A partir da versão 3.9.0, é possível excluir os parâmetros Assumir controle e/ou Pontuação de NLU da resposta Virtual Agent API para melhorar o tempo de resposta.

Para excluir os parâmetros Assumir controle e Pontuação de NLU da resposta Virtual Agent API, conclua as seguintes etapas:

1. Navegar até **Tudo** > **sys_cs_custom_adapter_property.list**.
2. Pesquise as propriedades *enable_take_control* e *send_nlu_score*.

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

3. Defina o valor da propriedade *enable_take_control* como falso para excluir a configuração Assumir controle e a propriedade *send_nlu_score* como falso para excluir o cálculo de pontuação de NLU ao processar a resposta. Estas propriedades são definidas como verdadeiras por padrão.

Erros de alternância de tópico e solução de problemas aprimorados

A alternância de tópicos pode falhar por qualquer um dos seguintes motivos:

- A solicitação inclui o nome do tópico e a ID do tópico (descoberta de tópico por palavra-chave) ou o nome da intenção do tópico e a ID da intenção do tópico (descoberta de tópico NLU). Especifique um ou outro.
- A solicitação inclui um tópico ou nome de intenção ou ID inválido.
- O nome ou ID do tópico/intenção é válido, mas Virtual Agent não pode executá-lo porque é inativo ou não é um tópico. Por exemplo, se o nome ou ID se referir a um bloco de tópicos ou ativo de controle personalizado.
- O tópico solicitado já está em execução.
- O tópico solicitado é válido, mas uma condição de segurança está impedindo o acesso. Por exemplo, o tópico pode não ter permissão para ser executado no canal ou alguma outra condição de controle de acesso pode ser aplicada.

Se a alternância de tópicos falhar, a Virtual Agent API responderá das seguintes maneiras, quer você esteja usando de forma síncrona ou assíncrona:

- Se a alternância de tópico falhar, a conversa será encerrada com uma mensagem informando que a conversa não pode continuar. A conversa não permanecerá mais em um estado aberto.
- A solicitação anterior é marcada como processada para que uma nova solicitação possa ser feita sem aguardar um tempo limite.
- O motivo da falha é registrado na tabela de log do sistema (**Automated Test Framework** > **Logs do sistema** > **Erros**).

Aprimoramentos de handshake síncrono

A partir da versão 3.0.x, a Virtual Agent API pode ser transferida para um atendente de forma síncrona. Quando um usuário ou agente termina uma conversa, a transferência de volta para Virtual Agent também é feita de forma síncrona. Algumas mensagens do sistema e mensagens de tempo de espera também são enviadas de forma síncrona.

Para usar a transferência síncrona para um agente dinâmico, esteja ciente das seguintes diretrizes:

- Configure o endpoint de resposta Virtual Agent. Bate-papo do agente mensagens serão entregues no endpoint que você especificar.
- Você deve desativar manualmente as notificações da instância.
- Se você estiver usando a transferência síncrona para um atendente, a Virtual Agent API enviará o indicador de digitação se estiver habilitado:

```
{
 "uiType": "ActionMsg",
 "actionType": "StartTypingIndicator",
```

Tradução automática

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

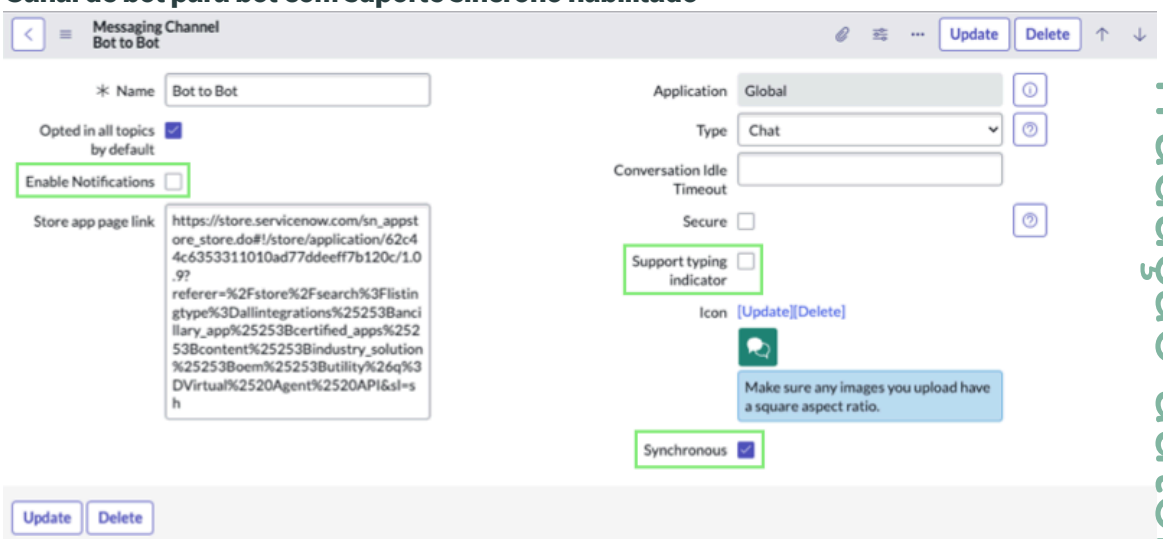
```
}
```

- Os tópicos que usam os seguintes recursos não são compatíveis com o modo síncrono: carregamento de arquivo, o Utilitário de ação e Pausar bloco de tópicos.

Para desabilitar esses recursos e habilitar o suporte síncrono, siga estas etapas:

1. Navegar até **Tudo** > **sys_cs_channel.list**.
2. Selecione o registro de bot para bot.
3. Desmarque a caixa de seleção **Habilitar notificações** para desabilitá-la.
4. Se você não for transferir para um agente em tempo real no modo síncrono, desmarque a caixa de seleção **Indicador de digitação de suporte** para desabilitá-lo.
5. Marque a caixa de seleção **Síncrono**.

Canal de bot para bot com suporte síncrono habilitado



6. Clique em **Atualizar**.

Suporte para mensagens de ação

Além de passar mensagens para um bot secundário ServiceNow® Virtual Agent, o bot primário ou o cliente de bate-papo pode passar mensagens para um agente por meio de Bate-papo do agente. Use o parâmetro `action` passado no corpo da solicitação para especificar como o conteúdo deve ser tratado.

A Virtual Agent API oferece suporte aos seguintes tipos de mensagem de ação:

Tipos de mensagens de ação compatíveis

Valor actionType	Descrição
ChatSubHeader	Mensagem de saída indicando um dos seguintes eventos: • Falha de tradução dinâmica. • O piloto automático do atendente foi iniciado e concluído.

Tradução automática

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

Tipos de mensagens de ação compatíveis

Valor actionType	Descrição
StartSpinner	Mensagem de saída que inicia um botão giratório quando uma mensagem está no estado pendente devido a processos assíncronos, como Pesquisa com IA ou o filtro de linguagem obscena.
EndSpinner	Mensagem de saída que interrompe o controle giratório que foi enviado anteriormente.
StartTypingIndicatorActionMsg	Mensagem de saída indicando que um usuário ou agente começou a digitar (depois que um agente aceitou o bate-papo).
EndTypingIndicatorActionMsg	Mensagem de saída indicando que um usuário ou agente parou de digitar.
SubscribeToSupportQueue	Indica que a conversa está definida para a fila de suporte.
SubscribeToChatPresence	Mensagem de saída indicando que uma conversa ao vivo com o agente foi iniciada.
SwitchToLiveAgent	Mensagem de saída indicando que um atendente aceitou a conversa.
SwitchToVirtualAgent	Mensagem de saída indicando que a sessão do agente em tempo real foi encerrada e a conversa foi retornada para Virtual Agent.
SwitchConversation	Mensagem de saída indicando que uma notificação foi enviada. Isso cria uma nova conversa, portanto, Virtual Agent alterna para a nova conversa.
Sistema	Mensagem de saída indicando um dos seguintes: • Um atendente entrou no bate-papo. • O atendente ou o usuário fechou o bate-papo. • A conversa com um atendente expirou.

Suporte para o sinalizador silentMessage

Uma mensagem silenciosa é uma mensagem que não requer uma resposta. Se Virtual Agent receber uma solicitação com `silentMessage=true`, todas as mensagens de bot subsequentes serão suprimidas até que Virtual Agent receba uma solicitação para desativar o modo silencioso (`silentMessage=false`).

Exemplo de carga de mensagem do bot primário:

```
{
  "token": "BOT_TOKEN",
  "botToBot": true,
  "clientSessionId": "884502214730301027f83ee4070f589a",
  "clientVariables": {},
  "requestId": "48450221d23030107300b7756770bc9b",
  "silentMessage": "true",
  "timestamp": 1623916324820,
  "timezone": "GMT",
  "userId": "abel.tuter",
  "emailId": "abel.tuter@example.com"
}
```

Nota: Se `silentMessage=true`, as notificações não serão entregues.

Tradução automática

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

Carregamentos de arquivo seguros de um URL privado

A Virtual Agent API oferece suporte a carregamentos de arquivo de até 1 GB de um URL privado. O bot primário deve passar o ID do usuário, o ID da aplicação do provedor opcional e o nome do arquivo. Observe as seguintes diretrizes:

- O ID da aplicação do provedor é opcional.
- O ID do usuário e o ID da aplicação do provedor devem ser enviados antes do nome do arquivo na carga.
- O usuário final deve ter uma função especificada na propriedade `glide.attachment.role`. Para obter mais informações, consulte Exigir uma função para anexar arquivos .
- A autenticação básica ou OAuth é compatível, mas a autenticação de mensagem não é.

Exemplo de carga de mensagem do bot primário:

```
curl -X POST \
  https://instance.service-now.com/api/now/v1/cccif/media/upload \
  -H 'authorization: Basic YWRtaW46YWRtaW4=' \
  -H 'content-type: multipart/form-data; \
  -F user_id=xxxxxx \
  -F provider_application_id=optionalId \
  -F 'file=@SomeFile.png'
```

A Virtual Agent API envia o seguinte JSON de exemplo:

```
{
  "result": {
    "mediaUrl": "http://123.456.7.8:8080//api/now/v1/cs/media/string",
    "name":"imagefile.png",
    "state":"pending",
    "attachmentId":"abcdefghijklmno12345"
  }
}
```

Suporte para transformação de Virtual Agent API solicitação e resposta

Virtual Agent API suporta transformação de cargas úteis de solicitação e resposta de e para Virtual Agent API. Isso é útil nos casos em que o bot primário tem um modelo de resposta comum em todos os bots secundários. Consulte Transformar solicitação e resposta da API do Virtual Agent para obter mais informações.

Suporte para configurar várias aplicações de provedores

Virtual Agent API permite a configuração de várias aplicações de provedor para suportar casos de uso em que há vários bots primários usando Virtual Agent API e você precisa distinguir entre eles. Consulte Configurar várias aplicações do provedor para obter mais informações.

Suporte para a experiência Now Assist

Now Assist experiência em Virtual Agent API oferece habilidades de IA generativa em vários canais de provedores. Para obter mais informações, consulte Habilitar Now Assist experiência em Virtual Agent API.

Tradução automática

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

Melhorias do Bate-papo do agente em Virtual Agent API versão 3.14.3

- Quando o bot primário transfere um bate-papo para um atendente, Virtual Agent API Envia o ID do agente, além do nome do agente e do avatar, para o bot primário.
- Virtual Agent API envia o histórico do bate-papo do bot primário para o atendente em qualquer lugar na solicitação durante uma conversa em andamento. Este comportamento é controlado pela seguinte propriedade do sistema: Allow_storeing_history_in_ongoing-conversation. Defina o valor da propriedade como verdadeiro para enviar o histórico do bate-papo em qualquer lugar na solicitação.
- O registro de interação contém transcrição do histórico de bate-papo junto com o carimbo de data/hora de mensagens individuais.

Virtual Agent API Recursos disponíveis na versão 4,0.x da Store

Virtual Agent API a versão 4,0.x fornece acesso a mais dos mesmos recursos que estão disponíveis em Virtual Agent e. Bate-papo do agente, incluindo a capacidade de fornecer uma experiência de bate-papo do agente aprimorada entre ServiceNow AI Platform® e os aplicativos de bate-papo de terceiros compatíveis.

Para obter informações sobre os modelos de solicitação e de resposta para a API Virtual Agent, bem como exemplos de casos de uso comuns, consulte API Virtual Agent Bot Integration .

Melhorias em Virtual Agent API versão 4.0.0

- Virtual Agent API atualiza o texto da mensagem e o status de entrega de mensagens entre o atendente e o bot primário.

- Virtual Agent API Envia o ID de interação e o ID da mensagem (ID do agente para conversas com o atendente) em resposta ao bot primário.

  O registro de interação armazena o clientSessionId enviado pela aplicação de bate-papo de terceiros compatível (ou o bot primário) para cada uma de suas conversas com o usuário final. Este comportamento é controlado pela seguinte configuração:

  1. Navegue até **Todos** e, em seguida, insira `sys_cs_provider_application.list` no filtro.
  2. Selecione o registro **Aplicação do provedor de VA de bot a bot** para abri-lo.
  3. No formulário Identidade de canal do provedor, selecione **Propriedades de identidade do provedor** lista relacionada e clique em **Novo** .
  4. No formulário Propriedade do adaptador personalizado, preencha os campos.

Formulário Propriedade do adaptador personalizado

Campo	Descrição
Nome	Nome da propriedade do adaptador do cliente, como `third_party_chat` .
Valor	Insira `true`(verdadeiro).
Descrição	Insira uma explicação para esta propriedade: `A propriedade do adaptador personalizado para conter as sessões do cliente pela`

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	aplicação de terceiros compatível no registro de interação.

5. Clique em **Enviar**.

- O histórico de bate-papo da conversa do bot primário com o usuário final inclui o carimbo de data/hora de mensagens individuais. Os atendentes agora podem ver esse histórico de bate-papo em mensagens individuais ou em um único bloco. Este comportamento é controlado pela seguinte configuração:

1. Navegue até **Todos** e, em seguida, insira sys_cs_provider_application.list no filtro.
2. Selecione o registro **Aplicação do provedor de VA de bot a bot** para abri-lo.
3. No formulário Identidade de canal do provedor, selecione **Propriedades de identidade do provedor** lista relacionada e clique em **Novo** .
4. No formulário Propriedade do adaptador personalizado, preencha os campos.

Formulário Propriedade do adaptador personalizado

Campo	Descrição
Nome	Nome da propriedade do adaptador do cliente, como store_history_as .
Valor	Insira qualquer uma das seguintes entradas: ▪ vários textos : O histórico do bate-papo será exibido em mensagens individuais. ▪ texto : O histórico do bate-papo será exibido em um único bloco. ▪ html : O histórico do bate-papo será exibido em HTML.
Descrição	Insira uma explicação para esta propriedade: A propriedade do adaptador personalizado para exibir o histórico de bate-papo entre o bot primário e o usuário final com melhorias.

5. Clique em **Enviar**.

- Você pode definir um logotipo para o bot primário para personalizar sua interface de bate-papo do agente. Este comportamento é controlado pela seguinte configuração:

1. Navegue até **"Todos** e insira live_profile.list no filtro.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Novo registro de perfil dinâmico, preencha os campos.

Formulário Perfil dinâmico

Campo	Descrição
Nome	Nome do perfil dinâmico, como logotipo do bot .
Tipo	Perfil dinâmico. Insira Outro .
Documento	Tabela associada ao perfil 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.

Campo	Descrição
	a. Selecione o ícone Pesquisar . **b.** Na caixa de diálogo "Selecionar o documento", especifique as seguintes informações: ▪ **Nome da tabela** : Selecione **Identidade do canal do provedor [sys_cs_provider_application]** . ▪ **Documento** : Selecione a aplicação do provedor para o seu bot. Selecione `Aplicação do provedor de bot para bot do VA` . **c.** Selecione **OK**.
Foto	Imagem (logotipo) do perfil do bot.
Descrição resumida	Texto que descreve o perfil ativo.

4. Clique em **Atualizar**.

Para obter mais informações, consulte API Virtual Agent Bot Integration .

Instale a API Virtual Agent

Instale o app API Virtual Agent para integrar qualquer interface de chat ou um bot com ServiceNow® Virtual Agent ou Bate-papo do agente.

Antes de Iniciar

Se você estiver atualizando de uma versão anterior à versão 2 e se a autenticação for necessária para sua instância, será necessário reverter a personalização antes de atualizar. Para essas versões, o upgrade ignora o serviço REST de script quando a autenticação estiver ativada. Para obter mais informações, consulte Reverta uma personalização .

Você deve atender aos seguintes requisitos:

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Confira a lista de aplicações da API do Virtual Agent em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.
- Certifique-se de ter ativado o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot), que ativa o plug-in Conversational Custom Chat Integration (com.glide.cs.custom.adapter).

  Para obter mais informações sobre este plug-in, consulte Como ativar Virtual Agent.

Nota: A API Virtual Agent requer uma licença Pro semelhante à de Virtual Agent.

Função necessária: admin ou virtual_agent_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela de controle de bot para bot [sys_cs_bot_to_bot_control] é instalada com a API Virtual Agent. Esta tabela rastreia o número de vezes que uma tarefa específica 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.

tópico é executada. Você pode usar esta tabela para depuração. Por exemplo, use-o para determinar se Virtual Agent está travado em um controle ou tópico específico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação da API Virtual Agent usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

O que Fazer Depois

Revise o endpoint REST de entrada e configure a autenticação de entrada

Revise o endpoint REST de entrada e configure a autenticação de entrada

Depois de instalar a API Virtual Agent, navegue até o recurso de API REST de script para revisar o endpoint e configurar a autenticação.

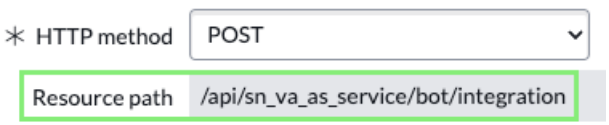
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **Serviços web com script** > **Scripted REST APIs**.
2. Selecione o registro de **integração de bot do VA** para abri-lo.
3. Na guia **Recursos**, abra o registro **Integração de BOT**.
4. Revise os detalhes do recurso de API REST de entrada.

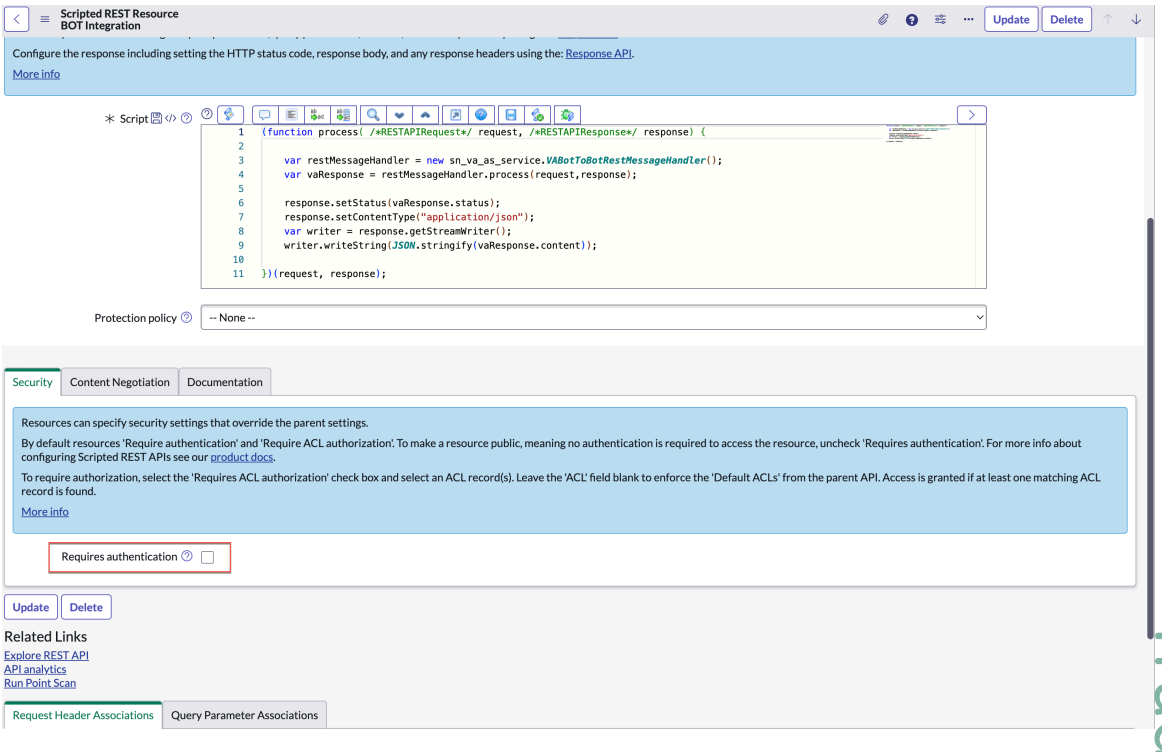
   O formato é: `https://<customer instance>/api/sn_va_as_service/bot/integration`

   Para obter uma descrição dos parâmetros de solicitação e uma solicitação de envio de exemplo, consulte API Virtual Agent Bot Integration .
5. Na guia **Segurança** na mesma página, marque a caixa de seleção **Requer autenticação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a Autenticação do Provedor usando qualquer um destes métodos: Básica, OAuth, Hash ou Token estático.

   Nota: O uso de convidados via Basic ou OAuth já é compatível com o uso imediato quando você seleciona **Requer autenticação**. Para oferecer suporte à vinculação de conta de usuário, você deve usar a autenticação estática ou baseada em token de hash. Você pode usar a autenticação baseada em token (Estático ou hash) com ou sem autenticação Básica ou OAuth. O token pode ser passado no corpo da solicitação ou no cabeçalho. Se o token for especificado em ambos os locais, aquele no cabeçalho será aceito.

   Faça um dos seguintes:

   - Configure a autenticação Básica ou OAuth.

     Para saber mais sobre autenticação OAuth e as possíveis configurações de segurança de Scripted REST APIs, consulte Habilitação de OAuth com REST de entrada .

   - Configure a autenticação de mensagem, que envolve a configuração de tokens estáticos ou de hash, a configuração da autenticação do provedor e a definição da identidade do canal. Para obter detalhes, consulte Configurar autenticação de mensagem para comunicação de entrada.

O que Fazer Depois

Se você estiver usando a autenticação de mensagem, Configurar autenticação de mensagem para comunicação de entrada.

Configure o endpoint REST de resposta de saída e a autenticação de saída para a API Virtual Agent.

Configurar autenticação de mensagem para comunicação de entrada

Você pode configurar a autenticação de mensagem para a API Virtual Agent em vez de Básica ou OAuth. A autenticação de mensagem envolve a configuração de tokens estáticos ou de hash, a configuração da autenticação do provedor e a definição da identidade do canal.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Siga as etapas em Revise o endpoint REST de entrada e configure a autenticação de entrada.

Função necessária: admin

Procedimento

1. Configure o token executando um dos procedimentos a seguir, dependendo do tipo de token.
   - Token estático:
     a. Navegue até **Todos** e, em seguida, insira `token_verification.list` no filtro.
     b. Clique em **Novo**.
     c. No formulário Verificações de token, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome do token de autenticação, como `B2BTestAppAuthToken`.
Descrição	Descrição do token de autenticação, como `Token de autenticação da aplicação de teste B2B`.
Token	Insira um token de autenticação que você gerou usando qualquer programação geral ou linguagem de script, ou clique em **Gerar token seguro** nos Links relacionados.

     d. Clique em **Enviar**.
   - Token de hash:
     a. Navegue até **Todos** e, em seguida, insira `hash_message_verification.list` no filtro.
     b. Clique em **Novo**.
     c. No formulário Verificação de mensagem hash, preencha os campos.

Campos	Descrição
Nome	Nome do token de autenticação, como `B2BTestAppAuthToken`.
Descrição	Descrição do token de autenticação, como `Token de autenticação da aplicação de teste B2B`.
Segredo	Token de autenticação (cadeia de caracteres aleatória).

     d. Clique em **Enviar**.
2. Configure a autenticação do provedor para autenticação baseada em token.
   a. Navegue até **Todos** e, em seguida, insira `message_auth.list` no filtro.
   b. Clique em **Novo**.
   c. No formulário Message Auths, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da autenticação da mensagem, como `Token de autenticação B2B`.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Provedor	Nome do provedor.
Nome do grupo	Não necessário.
Portal de serviços	Não necessário.
Verificação de mensagem de entrada	Selecione o token estático ou o token de mensagem hash que você criou.
Criação de mensagem de saída	Este campo não é compatível com a API Virtual Agent. Selecione o token estático ou o token de mensagem hash que você criou.
Token de serviço de saída	Este campo não é compatível com a API Virtual Agent.

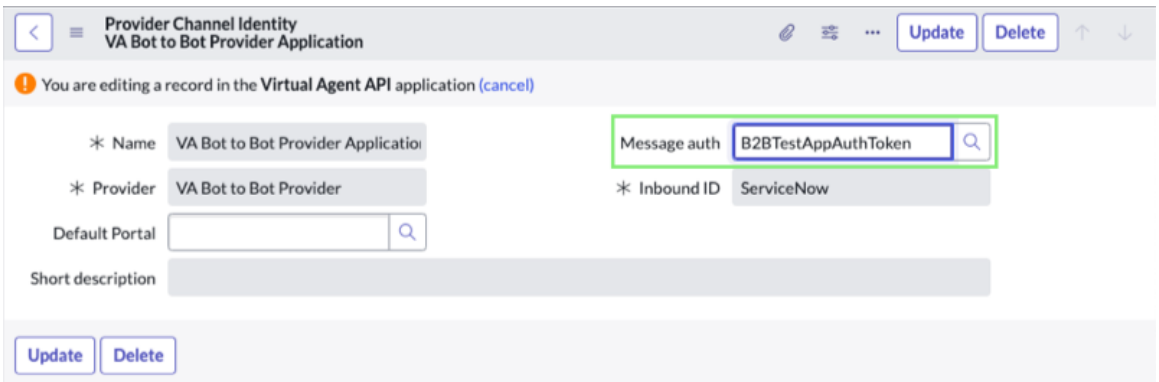
d. Clique em **Enviar**.

3. Defina a identidade do canal.

a. Navegue até **Todos** e, em seguida, insira `sys_cs_provider_application.list` no filtro.

b. Selecione o registro **Aplicação do provedor de VA de bot a bot** para abri-lo.

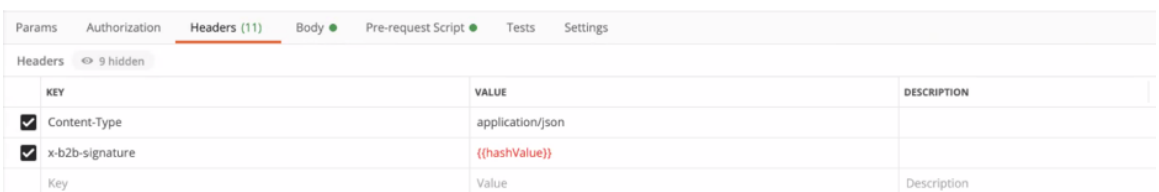
c. No formulário Identidade do canal do provedor, localize o campo **Autenticação da mensagem** e selecione a autenticação da mensagem que você configurou anteriormente.



d. Clique em **Atualizar**.

4. Somente para autenticação baseada em token de hash, envie a **x-b2b-signature** nos cabeçalhos da solicitação.
O valor é o valor codificado *`HmacSHA1`* da carga da solicitação, que usa o token criado na instância ServiceNow. Por exemplo, no Postman, siga estas etapas:

a. Nos cabeçalhos, defina a **assinatura x-b2b** como `{{hashValue}}`.



Tradução automática

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

b. Na área Script de pré-solicitação, defina o token da seguinte forma:

```
pm.environment.set('hashValue',
 CryptoJS.HmacSHA1(JSON.stringify(JSON.parse(request.data)), '<insert your
 token>').toString(CryptoJS.enc.Hex));
```

O que Fazer Depois

Configure o endpoint REST de resposta de saída e a autenticação de saída para a API Virtual Agent

Configure o endpoint REST de resposta de saída e a autenticação de saída para a API Virtual Agent

Especifique a URL do endpoint de saída para a qual as respostas Virtual Agent são postadas. Configurar autenticação de saída.

Antes de Iniciar

Se necessário, especifique a autenticação de mensagem para validação de token na tabela Identidades de canal do provedor [sys_cs_provider_application].
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **Saída** > **Mensagem REST.**
2. Selecione o registro **VA bot a bot** para abri-lo.
3. No campo **Endpoint**, insira o endpoint de resposta do bot de terceiros e clique em **Atualizar**.

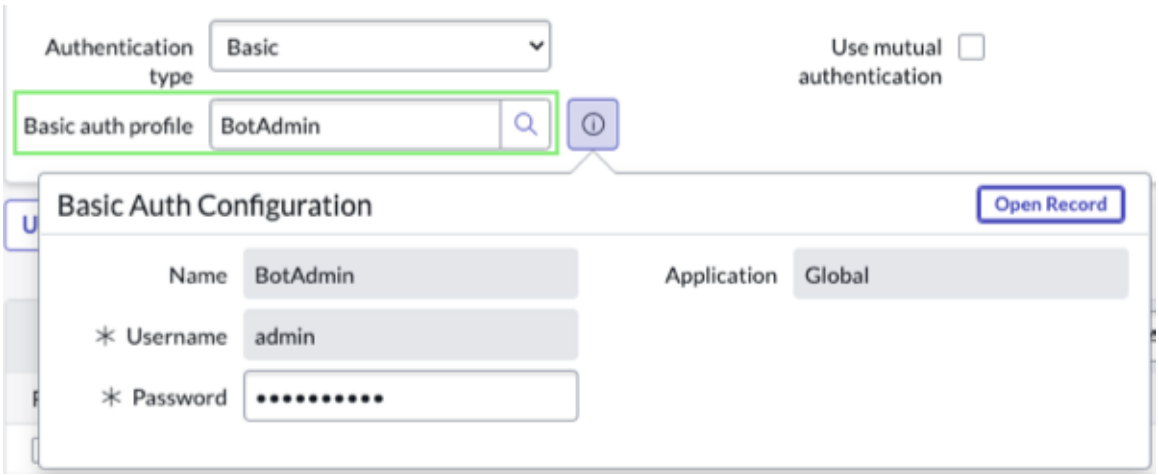
   Este é o endpoint do servidor bot primário, em que a resposta terá que ser enviada do bot ServiceNow para outro bot ou outra instância ServiceNow.

   Por exemplo: `http://<customer instance>/demo/rest/service/nowbot/processResponse`
4. Na guia **Autenticação**, defina o campo **Tipo de autenticação** como **Básica** ou **OAuth 2.0**e clique em **Atualizar**.

Tradução automática

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

- **Básico:** no campo **Perfil de autenticação básico**, selecione ou crie um perfil de autenticação básico. Ele conterá um nome de usuário e uma senha.



- **OAuth:** No campo **Perfil OAuth**, selecione ou crie um perfil OAuth. Depois de salvar suas mudanças, clique em **Obter token OAuth** na lista de links relacionados.

Para obter detalhes sobre como configurar a autenticação básica, consulte Configurar uma mensagem REST com autenticação básica . Para obter informações sobre como configurar o OAuth 2.0, consulte Configurar uma mensagem REST com OAuth .

5. Analise a resposta JSON retornada da chamada de endpoint.
   Para obter uma descrição dos parâmetros de resposta da API Virtual Agent e um exemplo de resposta bem-sucedida, consulte API de integração de bots do Virtual Agent .

Integração bot a bot Virtual Agent

A API Virtual Agent oferece suporte a ambientes que usam vários bots. Nesta situação, um bot primário se comunica com bots secundários de terceiros, como um bot ServiceNow.

Existem dois tipos de comunicação de bot com o bot primário:

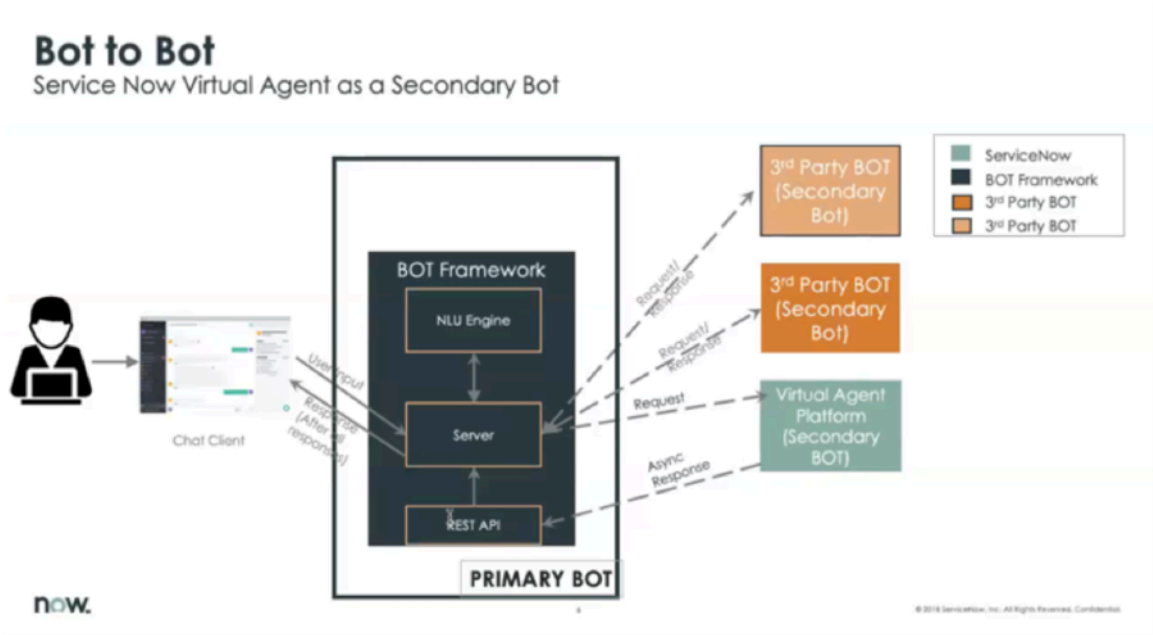
- Se o bot primário entender a solicitação de um usuário final (intenção), o bot primário encaminhará a solicitação para o bot secundário apropriado, que exibirá o tópico correspondente.
- Se o bot primário não puder determinar para onde rotear uma solicitação do usuário, o bot primário poderá transmitir a solicitação de um usuário para todos os bots secundários. Cada bot secundário retorna uma pontuação de confiança de previsão para determinar a intenção do usuário final. O bot primário então roteia a solicitação para o bot secundário com a pontuação de confiança de previsão mais alta.

Em ambos os cenários, o bot ServiceNow informa ao bot primário quando a solicitação está concluída ou quando ele não pode continuar a processar a solicitação. O bot primário pode determinar se deve informar o usuário final que a conversa está concluída ou fornecer assistência 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.

Ecossistema bot a bot com ServiceNow Virtual Agent como bot secundário



O bot secundário ServiceNow usa uma solicitação e resposta padrão por meio de pontos de extremidade REST. Quando a solicitação é recebida por meio do Bot Framework ou de um app corporativo que busca integração com o bot ServiceNow, a resposta de uma solicitação é enviada de forma assíncrona por meio da API para o sistema solicitante. Virtual Agent oferece suporte a Atendente no canal.

Propriedades para integrações bot a bot

Você pode adicionar propriedades do sistema a fim de configurar o seguinte:

- Iniciando com a versão 1.3: registro em log para a API Virtual Agent
- Número de vezes que o bot Virtual Agent tenta obter uma resposta
- Pontuação de normalização do bot

Propriedades bot a bot

Propriedade	Descrição	Valor padrão
va.bot.to.bot.logging_enabled	A partir da versão 1.3: Opção que habilita o registro em log para a API Virtual Agent. Para habilitar o registro em log, defina o valor como `True`.	Falso
va.bot.to.bot.take.control_times	Número de vezes que Virtual Agent tenta obter uma resposta, após o qual o controle é retornado ao bot primário.	2
va.bot.to.bot.score.normalization_factor	Um valor usado para normalizar a pontuação de confiança de previsão retornada por Virtual Agent, se o bot primário não usar intenções para rotear solicitações para o bot apropriado.	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.

Como fechar conversas bot a bot ociosas.

Em integrações de bot a bot (API do Virtual Agent), as conversas abandonadas que estão "ociosas" por mais de uma hora são encerradas automaticamente pelo trabalho agendado, *Time Out Abandoned B2B Conversations*. Este trabalho é executado por hora todos os dias.

O período de tempo limite padrão para conversas bot a bot abandonadas é de uma hora (3.600 segundos). O trabalho *Time Out Abandoned B2B Conversations* fecha todas as conversas de bot a bot que estão abertas há mais de uma hora (3600 segundos). Vocês (administradores) podem mudar o período de tempo limite padrão para conversas entre bots ociosas adicionando a propriedade do sistema *com.glide.cs.b2b_conversation_idle_timeout*.

O valor de tempo limite que você especifica nesta propriedade se aplica a todas as conversas de bot a bot que envolvem o Virtual Agent.

Alterar o período de tempo limite para conversas ociosas de bot a bot

Adicione a propriedade *com.glide.cs.b2b_conversation_idle_timeout* à tabela Propriedade do sistema [sys_properties] para especificar o período de tempo que uma conversa bot a bot ou abandonada permanece aberta (ociosa). Quando o trabalho *Time Out Abandoned B2B Conversations* é executado a cada hora, ele fecha todas as conversas de bot para bot que ficaram ociosas por mais tempo do que o especificado.

1. Navegue até **Todos** e insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.
2. Clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Valor
Nome	Insira o nome da propriedade do sistema: *com.glide.cs.b2b_conversation_idle_timeout*
Descrição	Insira uma explicação para esta propriedade: `Período de tempo limite de ociosidade (em segundos) para todas as conversas bot a bot`
Tipo	Selecione `Inteiro`.
Valor	Insira o número de segundos que as conversas abandonadas de bot a bot permanecem abertas, após a última resposta do solicitante. Por exemplo, um valor de 1.800 segundos (30 minutos) significa que uma conversa abandonada bot a bot permanece aberta por 1.800 segundos (30 minutos). Quando o trabalho *Time Out Abandoned B2B Conversations* é executado, ele fecha todas as conversas que estão ociosas por mais de 1.800 segundos.

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

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

Alterar o trabalho agendado de Tempo limite de conversas abandonadas do B2B

Para alterar a hora em que este trabalho agendado por hora é executado ou para fazer outros ajustes no trabalho agendado:

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados** E abra o registro de conversas B2B abandonadas de tempo limite.
2. No formulário de Execução de Script Agendada, altere a Hora em que o trabalho agendado é executado. Ou, dependendo de como você deseja ajustar o tempo, altere outros campos no formulário conforme necessário.

   Por exemplo, para alterar o intervalo no qual o trabalho é executado, no campo **Executar**, selecione **Periodicamente**. Em seguida, você especifica o **Intervalo de repetição** (**dias** e **horas**) em que o trabalho é executado e a data de **Início** do intervalo. Para obter uma descrição dos outros campos que você pode mudar nesse formulário, consulte Execução automática de um script à sua escolha .
3. Clique em **Atualizar**.

   O trabalho é executado na hora e na frequência especificadas.

Configurar várias aplicações do provedor

Você pode configurar várias aplicações de provedor para oferecer suporte a agentes de IA em que há vários bots primários usando Virtual Agent API e você precisa distinguir entre eles.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Verifique se você está no escopo da aplicação Virtual Agent API.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **sys_cs_provider_application**.
2. Clique em **Novo** para criar uma nova aplicação do provedor.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da aplicação do provedor, como Bot personalizado da API do VA.
Provedor	Selecione o provedor como **Provedor de bot para bot do VA**.
ID de entrada	ID de entrada exclusivo usado na mensagem de solicitação, por exemplo, custom_1.
Autenticação de mensagem	Configurar autenticação de mensagem com um token para comunicação de entrada. Consulte Configurar autenticação de mensagem para comunicação de entrada para obter mais detalhes.

4. Clique em **Enviar**.
5. Navegar até **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **Mensagem REST**.
6. Clique em **Novo** para criar um novo registro de Mensagem de REST.
7. No registro de Mensagem de REST, preencha os campos do formulário.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro da Mensagem de REST. Deve ser igual à aplicação do provedor recém-criada.
Endpoint	O endpoint de resposta do bot primário.

8. Clique em **Enviar**.
9. Na seção Métodos HTTP, clique em Novo para criar um novo método ou substitua o método GET padrão.

Campo	Descrição
Nome	Nome do método HTTP. Insira `postMessage`.
Método HTTP	Selecione **PUBLICAR**.
Endpoint	Insira o endpoint de resposta do bot primário.
Tipo de Autenticação	Configure a autenticação Básica ou OAuth 2.0 de acordo com seus requisitos. Para obter detalhes sobre como configurar a autenticação básica, consulte Configurar uma mensagem REST com autenticação básica . Para obter informações sobre como configurar o OAuth 2.0, consulte Configurar uma mensagem REST com OAuth .

10. Para usar a aplicação do provedor recém-criada, passe o ID de entrada da aplicação do provedor no parâmetro *`appInboundId`* da solicitação Virtual Agent API.
Você precisa passar o ID de entrada da aplicação do provedor no parâmetro *`appInboundId`* para cada solicitaçãoVirtual Agent API. A seguir está um exemplo de solicitação Virtual Agent API que usa a aplicação do provedor recém-criada.

```
{
   "userId": "adminuser1",
   "emailId": "admin@example.com",
   "action": "START_CONVERSATION",
   "message": {
      "text": "",
      "typed": true
   },
   "appInboundId": "custom_1",
   "contextVariables": {
      "app_name": "test"
   }
}
```

Você pode testar a configuração exibindo os logs de HTTP de saída para verificar se o endpoint de resposta foi acionado.

Transformar solicitação e resposta da API do Virtual Agent

Você pode transformar a solicitação e a resposta da API do Virtual Agent em formatos compatíveis por meio dos pontos de extensão com script fornecidos na API do Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de extensões do sistema** > **Pontos de Extensão com Script**
   - O ponto de extensão sn_va_as_service.va_api_payload_transformation transforma a carga do bot primário em um formato padrão compatível com a API do Virtual Agent antes de processar a solicitação. O ponto de extensão sn_va_as_service.va_api_output_transformation transforma a resposta da API do Virtual Agent em um formato padrão compatível com o bot primário.
   - Ambos os pontos de extensão com script têm dois parâmetros: *`shouldTransform`* e *`transform`*. *`shouldTransform`* é usado para determinar se a implementação é executada. *`transform`* é usado para transformar a solicitação ou a resposta.
2. Se você quiser transformar a carga da solicitação, conclua as etapas a seguir.

   a. Selecione o ponto de extensão sn_va_as_service.va_api_payload_transformation

   b. Na seção Links relacionados, clique em **Criar implementação**.

   c. Atualize o script de ponto de extensão de acordo com seus requisitos.
   No ponto de extensão sn_va_as_service.va_api_payload_transformation, o parâmetro de solicitação é um objeto com duas chaves: *`payload`* e *`headers`*. *`payload`* é a carga da solicitação recebida do bot primário e *`headers`* são os cabeçalhos enviados na carga da solicitação. A seguir está um exemplo de implementação.

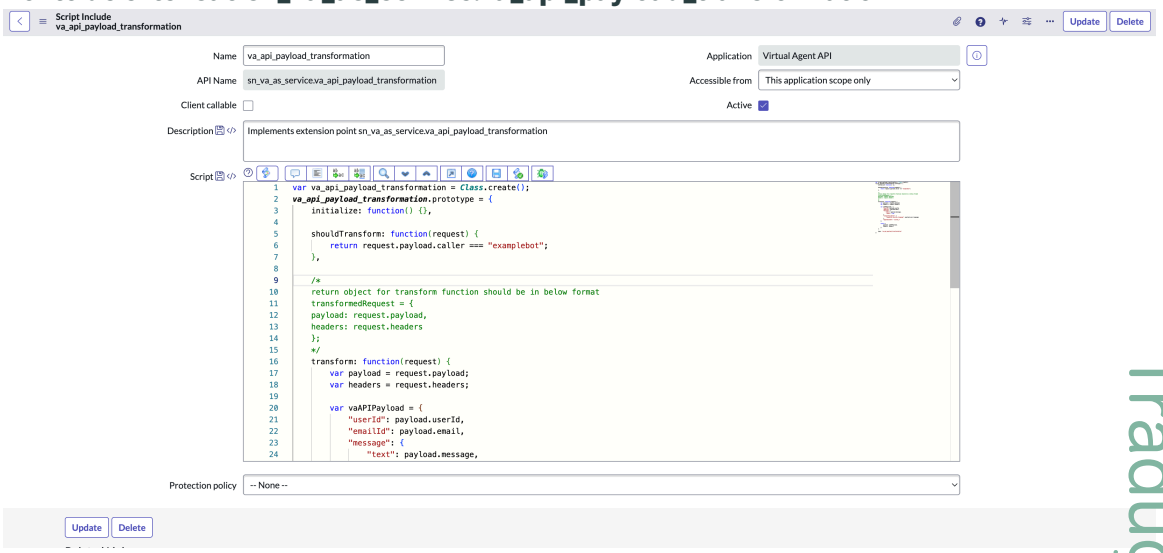
```
var va_api_payload_transformation = Class.create();
va_api_payload_transformation.prototype = {
    initialize: function() {},

    shouldTransform: function(request) {
        return request.payload.caller === "examplebot";
    },

    /*
    return object for transform function should be in the following format
    transformedRequest = {
    payload: request.payload,
    headers: request.headers
    };
    */transform: function(request) {
    var payload = request.payload;
    var headers = request.headers;

    var vaAPIPayload = {
  "userId": payload.userId,
  "emailId": payload.email,
  "message": {
      "text": payload.message,
      "typed": true
  },
  "contextVariables": {
      "requester_session_language": payload.user_language
  },
  "appInboundId": "custom_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.

```
  return {
payload: vaAPIPayload,
headers: headers
  };
},
```

Ponto de extensão sn_va_as_service.va_api_payload_transformation



d. Clique em **Atualizar**.

3. Se você quiser transformar a carga da resposta, conclua as etapas a seguir.

a. Selecione o ponto de extensão sn_va_as_service.va_api_output_transformation

b. Na seção Links relacionados, clique em **Criar implementação**.

c. Atualize o script de ponto de extensão de acordo com seus requisitos.
No ponto de extensão sn_va_as_service.va_api_output_transformation, o parâmetro de resposta é um objeto com duas chaves: inputPayload e responsePayload. *`inputPayload`* é a carga da solicitação recebida da API do Virtual Agent e *`responsePayload`* é a resposta da API do Virtual Agent que você pode usar para criar a resposta transformada. Use o campo appInboundId da carga da solicitação para determinar se deve retornar as opções "verdadeiro" ou "falso". A seguir está um exemplo de implementação.

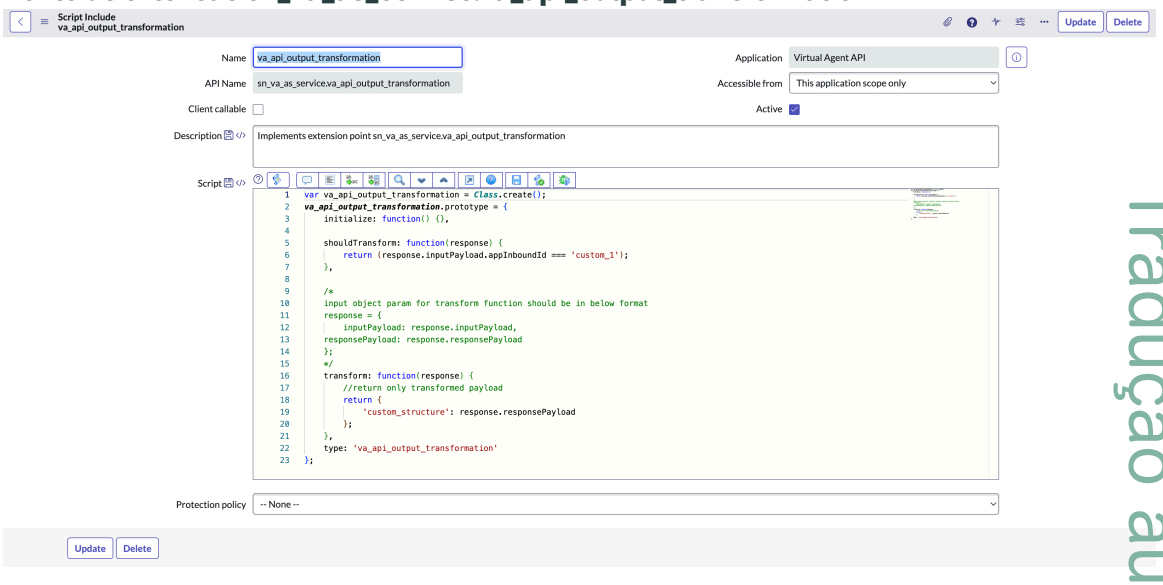
```
var va_api_output_transformation = Class.create();
va_api_output_transformation.prototype = {
  initialize: function() {},

  shouldTransform: function(response) {
return (response.inputPayload.appInboundId === 'custom_1');
  },

  /*
  input object param for transform function should be in the following format
  response = {
     inputPayload: response.inputPayload,
responsePayload: response.responsePayload
```

Tradução automática

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

```
  };
  */
  transform: function(response) {
//return only transformed payload
    return {
   'custom_structure': response.responsePayload
};
  },

  type: 'va_api_output_transformation'
};
```

Ponto de extensão sn_va_as_service.va_api_output_transformation



d. Clique em **Atualizar**.

Habilitar Now Assist experiência em Virtual Agent API

Habilite a experiência Now Assist em Virtual Agent API para oferecer suporte a habilidades de IA generativa em vários canais do provedor.

Antes de Iniciar

Configurar Now Assist em Virtual Agent. Para mais informações, consulte Configurar assistentes.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e, em seguida, insira `sys_now_assist_deployment_channel.list` no filtro de navegação.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Valor
Tabela de Documentos	Selecione a Identidade de canal do provedor pelo menu suspenso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou 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
ID do documento	Selecione o registro Identidade de canal do provedor [sys_cs_provider_application] correspondente a. Virtual Agent API.
Implantação do Now Assist	Selecione o Now Assist para Virtual Agent.
Ativo	Selecione a caixa de seleção **Ativo**.

4. Clique em **Enviar**.

Usando Virtual Agent Bot Interconnect em sua configuração

Use Virtual Agent Bot Interconnect para criar uma experiência de bate-papo unificada em vários canais. Você pode oferecer suporte a bots secundários, como Google Dialogflow, Microsoft Power Virtual Agents e ServiceNow® Virtual Agent.

Virtual Agent Bot Interconnect funciona como o bot primário em um ambiente de bate-papo diversificado. Ele pode ajudá-lo a reduzir a complexidade e criar uma experiência de chat unificada para seus usuários finais. Virtual Agent Bot Interconnect oferece aos seus usuários finais acesso a vários canais e uma ampla variedade de tarefas empresariais disponíveis em ServiceNow.

Bot Interconnect fornece os seguintes benefícios:

- Pronta integração com bots de terceiros, como Google Dialogflow e Microsoft Power Virtual Agents.
- Fácil integração com ServiceNow Virtual Agent bots em outras instâncias.
- A capacidade de adicionar qualquer outro bot de terceiros como um bot secundário no sistema.
- Autenticação de usuário e vinculação de conta em Bot Interconnect.
- Descoberta de intenção no Bot Interconnect em todas as habilidades compatíveis com os bots primários e secundários.
- Conversas de tópico de LLM em bots primários e secundários
- As conversas ocorrem com um bot de cada vez.
- Bot Interconnect fornece um modelo de conversa comum e armazenamento de dados, que unifica emissão de relatórios e análises.

Nota: A Virtual Agent Bot Interconnect requer uma licença Pro semelhante à de Virtual Agent.

Controles Compatíveis

Todos os controles de entrada e controles de resposta do bot são compatíveis.

Recursos e comportamento padrão

Suporte a idiomas

As respostas em Bot Interconnect não são traduzidas. Bot Interconnect passa o idioma do usuário para o bot secundário e espera que o bot secundário retorne todas as respostas nesse idioma. Por exemplo, se o bot primário tiver um usuário que fala alemão e a instância secundária estiver localizada em alemão, as respostas em alemão serão retornadas ao bot primário.

Valor de tempo limite do bot secundário

Tradução automática

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

O valor de tempo máximo que o bot primário espera por uma resposta do bot secundário. Você pode passar um valor de tempo limite personalizado (em milissegundos) nas propriedades do Bloco de tópicos Bot Interconnect para substituí-lo.

1. Selecione o nó **Bloco de Tópicos do Bot Interconnect** no tópico do shell em sua instância primária.
2. Em **Parâmetros adicionais (cadeia de caracteres)**, selecione o ícone de script </>.
3. Adicione o seguinte script:

```
return JSON.stringify({ timeout : 30000 })
```

   Neste exemplo, 30.000 é igual a 30 segundos.
4. Salve e publique o tópico.

Conversas encerradas

As conversas são encerradas no bot secundário quando um usuário encerra a conversa em Bot Interconnect ou quando a conversa Bot Interconnect expira.

Nota: As conversas sempre permanecem abertas em Microsoft Power Virtual Agents.

Logs de depuração

Para habilitar logs de depuração na instância Bot Interconnect, defina a propriedade do sistema `sn_va_bot_ic.bot_interconnect.enable.logging` como `true`. Você verá um ID de conversa anexado à maioria dos logs, bem como o nome do arquivo.

Passar a saída do tópico do bot secundário para o bot primário

Você pode aplicar lógica personalizada à saída da conversa de bot secundária no tópico do shell Bot Interconnect.

Suporte para mapas de transformação personalizados

Os desenvolvedores podem passar um mapa de transformação personalizado usando o método `getTransformerMap`. Um mapa de transformação personalizado permite que você substitua a lógica de transformação padrão.

Exemplo no script DialogflowInboundTransformer para Google Dialogflow:

```
/** Custom transformation map based on control types in DialogFlow messenger
 **/

getTransformationMap: function() {
 return {
  'text': 'transformText',
  'info': 'transformInfoCards2',
  'description': 'transformDescription',
  'button': 'transformButtonLink',
  'image': 'transformImage',
  'chips': 'transformChips',

  /* fallback logic in case VA API response format is mentioned in Dialogflow
 custom response payload */
  'servicenow': 'transformServiceNowResponse'
 };
},
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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, `texto`, `informações`, `descrição` e assim por diante são os tipos de controle que correspondem ao bot secundário. O método especificado (como `transformText` é chamado para fazer a transformação para o tipo de controle. Para cada resposta do bot secundário, Virtual Agent usa o método `getControlType` para retornar o tipo de controle especificado no mapa de transformação da mensagem do bot secundário. O transformador de entrada em Google Dialogflow fornece um bom exemplo de como usar isso.

Se o método de transformação chamado não existir, Virtual Agent API o registrará como um erro.

Personalização de atendente

Você pode habilitar a conexão do atendente para rotear uma Virtual Agent interação na instância primária para um atendente na instância secundária. A seguir veremos os possíveis cenários de conexão.

- Se não houver agentes correspondentes disponíveis na instância primária para atender à interação, o Bot Interconnect avaliará as condições correspondentes configuradas na conexão do atendente e encaminhará a interação para o atendente apropriado na instância secundária.
- Se houver apenas uma conexão correspondente, a interação será roteada para essa conexão e a disponibilidade do agente será verificada na instância secundária.
- Se houver várias conexões correspondentes, o usuário verá as opções na ordem definida e será conectado à conexão selecionada.
- Se não houver agentes correspondentes disponíveis na instância secundária, a seguinte mensagem será exibida: "Não há agentes disponíveis. Tente novamente mais tarde.".
- Se houver agentes correspondentes disponíveis na instância secundária, o usuário será redirecionado para o atendente disponível que pode atender à interação.

No momento, o modo de piloto automático não é compatível com a instância secundária quando a conversa é iniciada na instância primária. A conexão do atendente na instância secundária funciona somente quando a instância secundária está no modo assíncrono.

Tradução automática

Instalar Virtual Agent Bot Interconnect

Você pode instalar a aplicação Bot Interconnect se tiver a função de administrador. A aplicação está disponível em ServiceNow® Store.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações Bot Interconnect em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a Bot Interconnect aplicação (sn_va_bot_ic) 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.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Selecione **Instalar**.

Usando Google Dialogflow como um bot secundário com Virtual Agent Bot Interconnect

Com Bot Interconnect, você pode usar ServiceNow® Virtual Agent como o bot primário com um bot secundário Google Dialogflow. Todas as habilidades e tópicos disponíveis para Google Dialogflow são disponibilizados e executáveis a partir de canais que estão configurados para ServiceNow® Virtual Agent.

Pré-requisitos

Essa configuração de bot requer o seguinte:

- Uma instância Zurich ServiceNow
- Aplicativo da loja Virtual Agent Bot Interconnect
- Uma conta Google Dialogflow

Crie um novo agente em Google Dialogflow

Para usar Google Dialogflow com Virtual Agent Bot Interconnect, primeiro você deve criar um novo agente em Google Dialogflow.

Antes de Iniciar

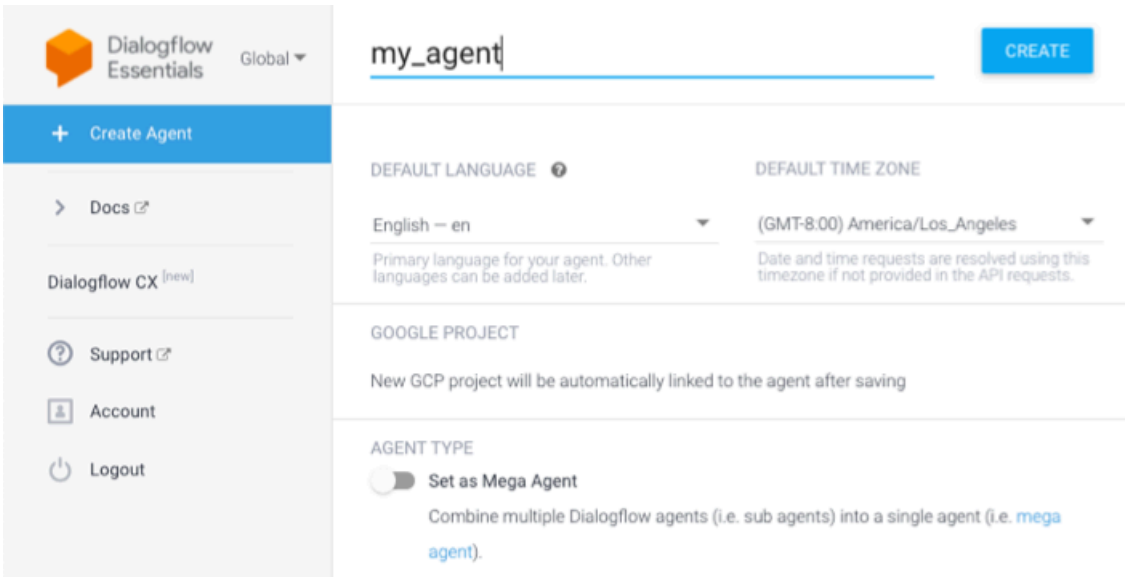
Função necessária: administrador

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.

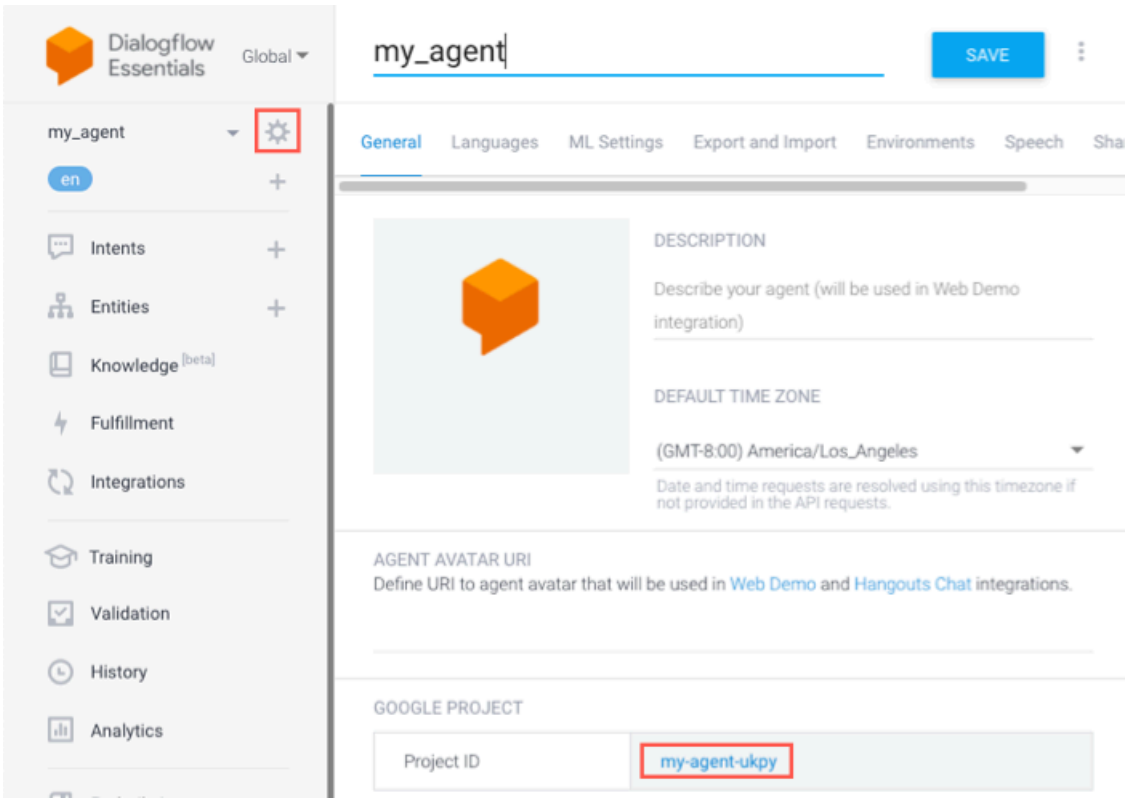
Procedimento

1. Crie um novo agente em Google Dialogflow: https://dialogflow.cloud.google.com/#/newAgent



Isso cria um novo projeto Google.

2. Selecione o ícone de configurações do agente e encontre o ID do projeto no **Geral** guia.



3. Selecione o ID do projeto.
   O painel do projeto 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.

Crie uma conta de serviço e uma chave privada para o projeto Google Dialogflow

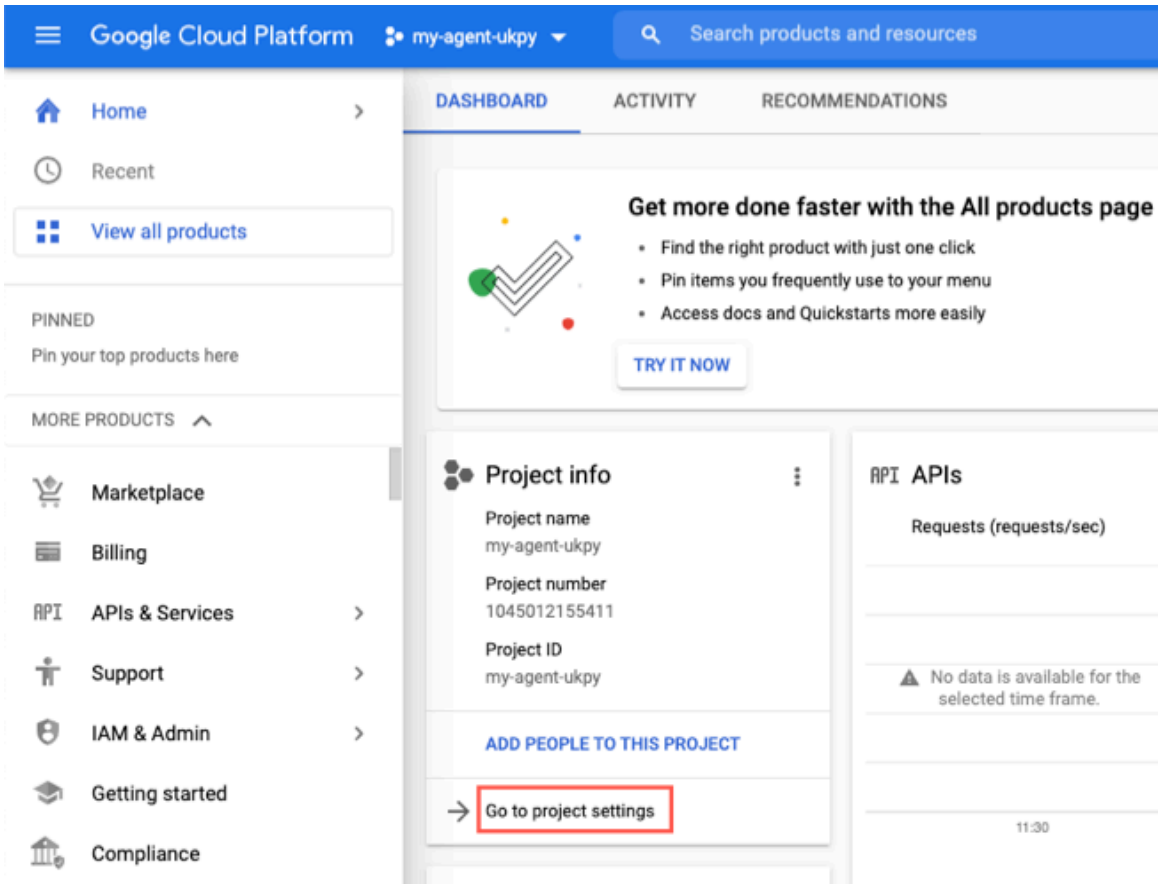
Para usar Google Dialogflow com Virtual Agent Bot Interconnect, a segunda etapa é criar uma conta de serviço e uma chave privada para o novo agente em Google Dialogflow.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

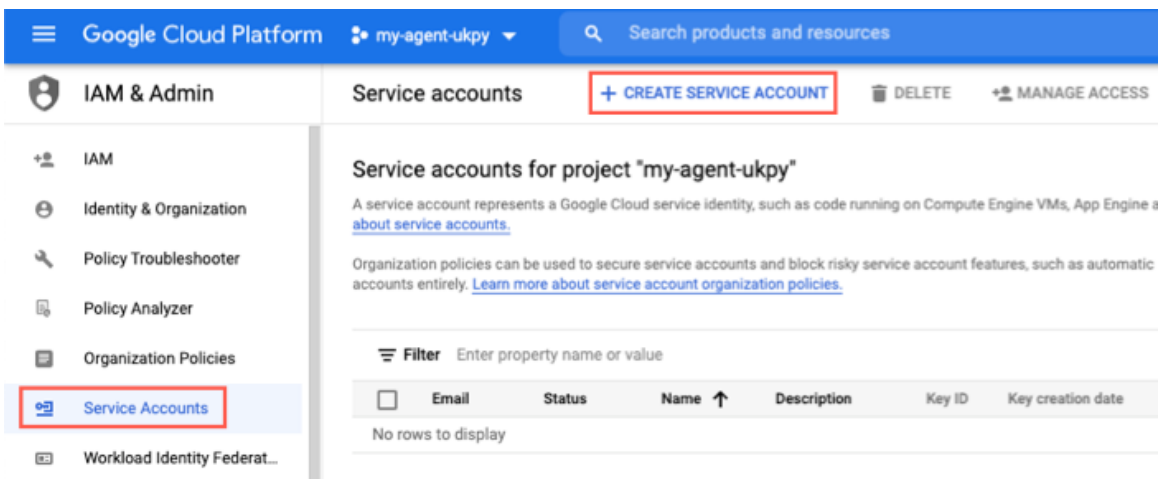
Procedimento

1. Na página do painel do projeto, clique em **Ir para configurações do projeto**.



2. Na página IAM e administrador, clique em **Contas de serviço**.

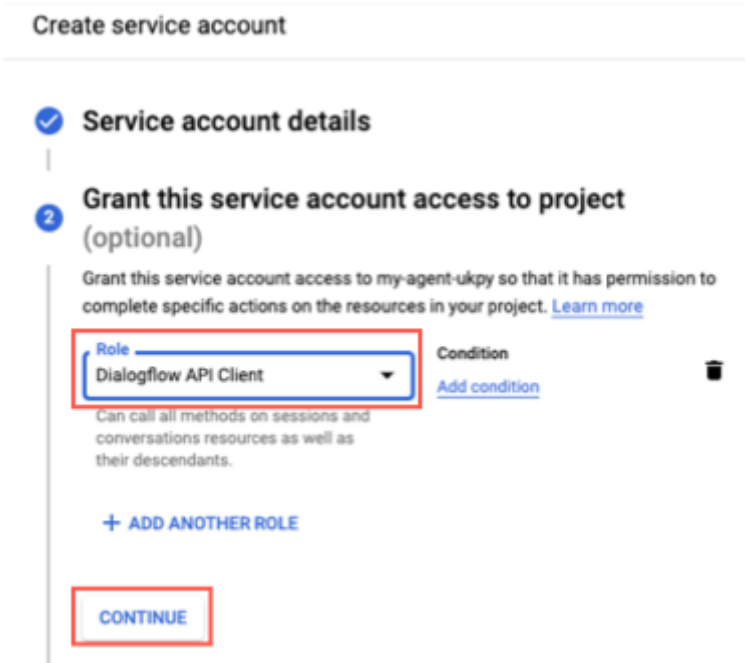
3. Clique em **+ Crie conta de serviço**.



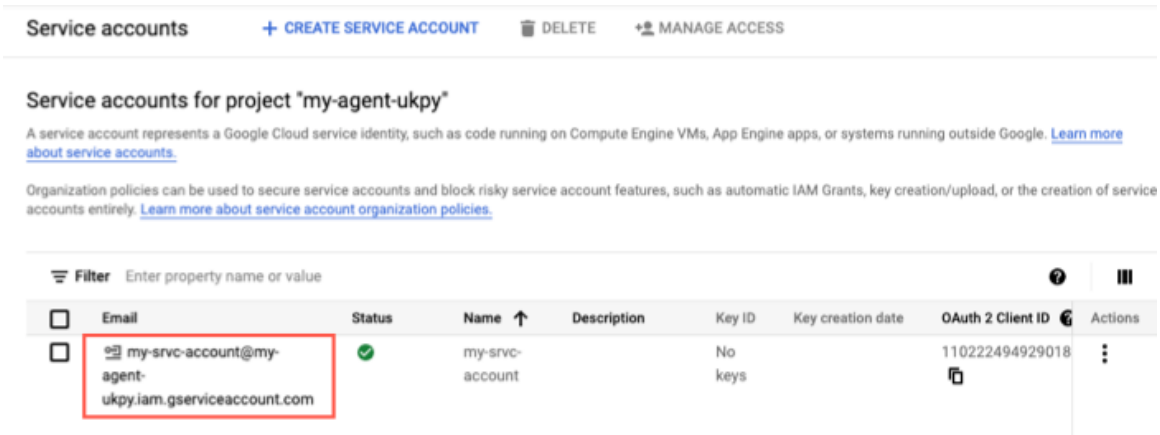
Tradução automática

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

4. Forneça um nome e clique em **Criar e continuar**.
5. Em Selecione uma função, selecione **Dialogflow** > **Dialogflow API Client**.
6. Clique em **"Continuar"**.



7. Clique em **Concluído**.
8. Clique no link do registro na coluna **E-mail**.

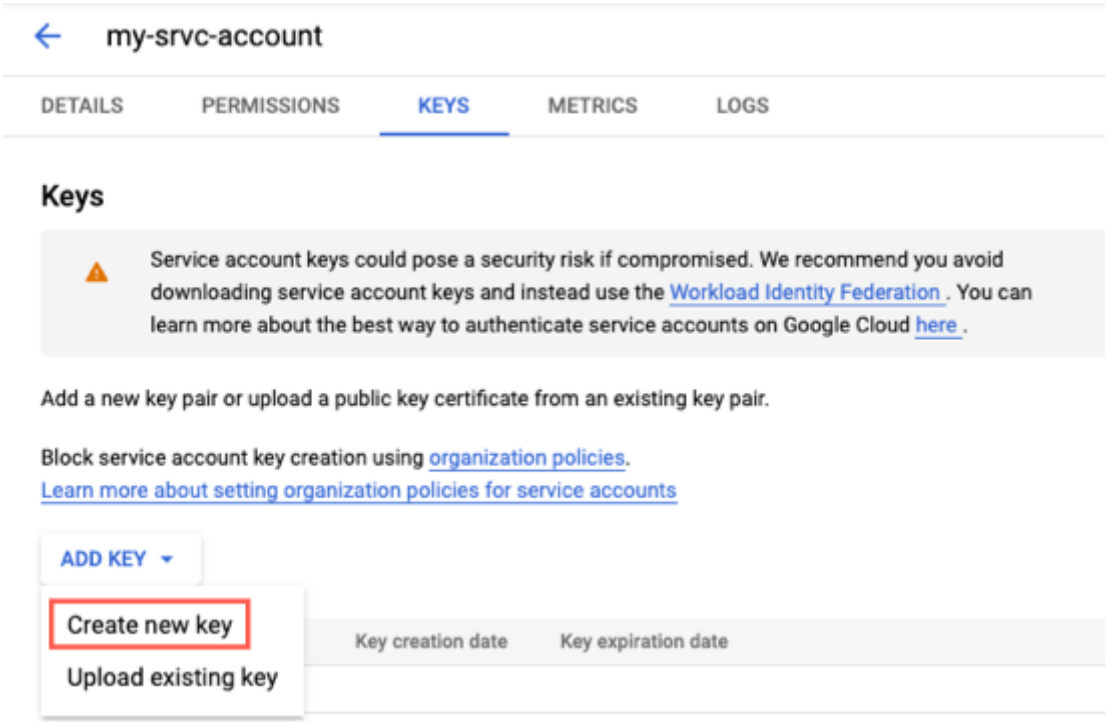


A página de detalhes da conta de serviço é aberta.

9. Clique na guia **Chaves**.
10. Clique **Adicionar chave** > **Criar nova chave**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Quando o tipo de chave for solicitado, selecione **JSON** e clique em **Criar**.
    O arquivo JSON é baixado para o seu computador.

Gerar um arquivo Java Keystore a partir do arquivo de chave privada JSON

Para usar Google Dialogflow com Virtual Agent Bot Interconnect, a terceira etapa é gerar um arquivo JKS a partir da chave privada JSON que você criou na etapa anterior.

Antes de Iniciar

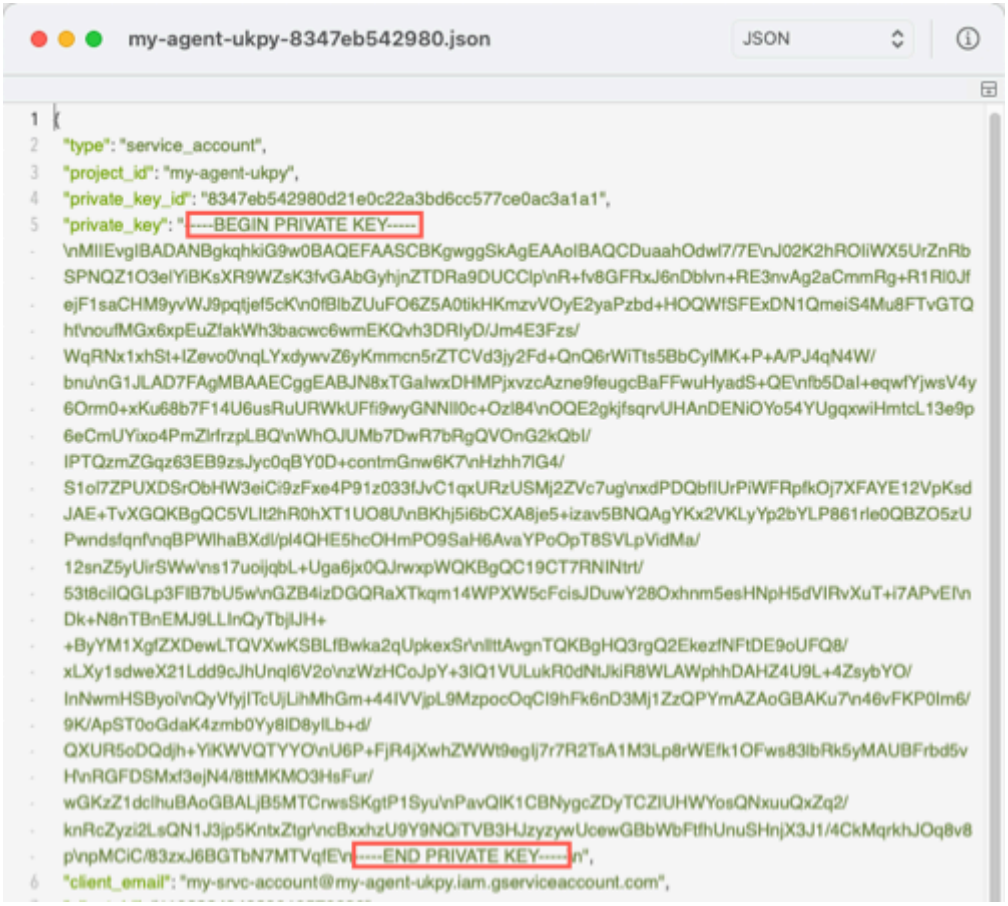
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Em um editor de texto, abra o arquivo de chave privada JSON que você baixou no procedimento anterior.
2. Copie o texto da chave privada, começando com a seção BEGIN PRIVATE KEY e terminando com a seção END PRIVATE KEY.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Remova os caracteres de retorno de linha (\n) da chave:
   a. Cole o texto da chave em um editor de texto, como o Editor de Texto ou o Bloco de Notas.
   b. Clique **Editar** > **Localizar** > **Localizar e substituir** ou **Editar** > **Substituir**.
   c. No campo **Localizar**, digite `\n`.
   d. No campo **Substituir**, pressione `Ctrl + Enter` ou `Alt + Enter`.
   e. Clique em **Substituir todos**.
   O texto da chave será formatado com quebras de linha.
4. Salve o texto da chave privada formatado como um arquivo `.pem`.
   Por exemplo, `privatekey.pem`.
5. Em um navegador da Web, abra o URL listado no arquivo JSON para o parâmetro `client_x509_cert_url`.
   Por exemplo, https://www.googleapis.com/robot/v1/metadata/x509/my-srvc-account%40my-agent-ukpy.iam.gserviceaccount.com. A página de certificados é aberta.
6. Copie o certificado que tem o mesmo ID de chave privada que aparece no arquivo JSON.
7. Substitua \n por quebras de linha no certificado, conforme descrito na etapa 3.
8. Salve o certificado formatado como um arquivo `.pem`.
   Por exemplo, `certificate.pem`.
9. Navegue até a pasta que contém a chave privada e os arquivos de certificação.
10. Abra uma janela de terminal:

Tradução automática

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

a. No Mac OS, clique com o botão direito do mouse ou pressione a tecla Ctrl e selecione **Novo terminal na pasta**.

b. No Windows, clique com o botão direito na pasta e selecione **Abrir no terminal**.

11. No prompt de comando do terminal, crie o arquivo JKS da seguinte forma:

a. Insira o seguinte comando:

```
openssl pkcs12 -export -in [nome do arquivo de certificado] -inkey [nome do arquivo de chave privada] -certfile [nome do arquivo de certificado] -out testkeystore.p12
```

Por exemplo, se certificate.pem for o nome do certificado e private key.pem for o nome da chave privada:

```
openssl pkcs12 -export -in certificate.pem -inkey privatekey.pem -certfile certificate.pem -out testkeystore.p12
```

b. Quando for solicitada uma senha, insira a senha de sua escolha usando um mínimo de seis caracteres.

Um arquivo PKCS 12 é criado com o nome testkeystore.p12.

c. Insira o seguinte comando:

```
keytool -importkeystore -srckeystore testkeystore.p12 -srcstoretype pkcs12 -destkeystore dialogflow.jks -deststoretype JKS
```

Uma senha será solicitada várias vezes. Use a mesma senha que você criou na etapa anterior.

Resultado

Um arquivo JKS é criado.

Configure conexões com Google Dialogflow em sua instância de interconexão de bot Virtual Agent

Para usar Google Dialogflow com Virtual Agent Bot Interconnect, a quarta etapa é configurar a conexão em sua instância ServiceNow®.

Antes de Iniciar

Gerar um arquivo Java Keystore a partir do arquivo de chave privada JSON.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**.
2. Na página Aliases de conexão e credencial, clique no registro **Integração do bot Interconnect Dialogflow**.
3. Em Links relacionados, clique em **Criar nova conexão e credencial**.
4. Use o arquivo JSON que você baixou em uma etapa anterior para preencher o formulário.

Tradução automática

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

Aliases de conexão e credenciais Novo formulário de registro

Campo	Descrição
Nome da conexão	Um nome para sua credencial. Por exemplo, Conexão do Dialogflow.
ID do projeto (project_id)	O valor que corresponde ao parâmetro `project_id` no arquivo JSON. Por exemplo, `my-agent-ukpy`.
E-mail da conta de serviço (client_email)	O valor que corresponde ao parâmetro `client_email` no arquivo JSON. Por exemplo, `my-srvc-account@my-agent-ukpy.iam.gserviceaccount.com`.
ID de chave privada (private_key_id)	O valor que corresponde ao parâmetro `private_key_id` no arquivo JSON. Por exemplo, `8347eb542980d21e0c22a3bd6cc577ce0ac3a1a1`.
Senha de Armazenamento de Chaves	A senha que você usou ao criar o arquivo Java Keystore (JKS) em uma etapa anterior.
Armazenamento de chaves	Selecione o arquivo JKS criado em uma etapa anterior.

5. Clique em **Criar e obter token do OAuth**.

Criar um tópico de shell Virtual Agent Bot Interconnect para ativar tópicos Google Dialogflow

Para acessar tópicos no bot secundário Google Dialogflow, você deve criar pelo menos um tópico Virtual Agent Bot Interconnect.

Antes de Iniciar

Crie uma ou mais intenções em Google Dialogflow. Para obter detalhes, consulte a documentação do Dialogflow .

Configure conexões com Google Dialogflow em sua instância de interconexão de bot Virtual Agent.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há duas maneiras de integrar intenções Google Dialogflow com Bot Interconnect

- Crie um tópico Virtual Agent Bot Interconnect por intenção do Dialogflow.

  No caso de tópicos NLU, cada tópico Virtual Agent tem o mesmo nome de uma única intenção do Dialogflow. Por exemplo, se você tiver duas intenções do Dialogflow chamadas **pedir uma bebida** e **reservar um tíquete**, crie dois tópicos Virtual Agent também chamados **de pedir uma bebida** e **reservar um tíquete**.

  Em caso de tópicos LLM, cada tópico Bot Interconnect tem o mesmo nome e descrição do tópico Google Dialogflow correspondente.

- Mapear várias intenções do Dialogflow para um único tópico Virtual Agent Bot Interconnect. Este cenário é aplicável somente para tópicos NLU.

  Crie um tópico Virtual Agent para suas intenções do Dialogflow e nomeie-o adequadamente. Por exemplo, **problemas de ordenação de GD**. Neste cenário, as intenções do Dialogflow são mapeadas para o tópico como palavras-chave ou enunciados, dependendo do seu método de descoberta de tópico. Portanto, se você tiver

Tradução automática

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

duas intenções do Dialogflow chamadas **de solicitar uma bebida** e **reservar um tíquete**, adicione as duas frases ao tópico como palavras-chave ou como enunciados à intenção correspondente do tópico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Crie um tópico para suas intenções do Dialogflow.
   Em caso de tópicos NLU, inclua os nomes de intenção do Dialogflow como palavras-chave ou enunciados na intenção ServiceNow Virtual Agent correspondente. Em caso de tópicos LLM, o nome do tópico e a descrição do tópico Bot Interconnect deve corresponder ao nome do tópico e à descrição do tópico Google Dialogflow.
3. Na guia **Fluxo**, arraste um nó do utilitário Bloco de tópicos para a tela.
4. Selecione o nó e preencha o formulário da seguinte forma:

Formulário de propriedades do bloco de tópicos

Propriedade	Descrição
Bloco de tópicos	Selecione o bloco de tópicos **Bot Interconnect** para tópicos NLU e o bloco de tópicos **Bot Interconnect - LLM** para tópicos LLM.
Nome da Ação	Insira: `sn_va_bot_ic.dialogflow_bot_interconnect_integration`
Tipo de ação	Insira o `subfluxo`.

5. Clique em **Salvar**.
6. Clique em **Publicar**.

O que Fazer Depois

Teste sua configuração. Você pode executar os tópicos que estão disponíveis no bot secundário nos canais em que Bot Interconnect está implantado.

Usando Power Virtual Agents Microsoft como um bot secundário com Virtual Agent Bot Interconnect

Com Bot Interconnect, você pode usar ServiceNow® Virtual Agent como o bot principal com um bot secundário do Power Virtual Agents Microsoft. Todas as habilidades e tópicos disponíveis para Power Virtual Agents são disponibilizados e executáveis a partir de canais configurados para ServiceNow® Bot Interconnect.

Pré-requisitos

Essa configuração de bot requer o seguinte:

- Uma instância Zurich ServiceNow
- Aplicativo da loja Virtual Agent Bot Interconnect
- Uma conta Microsoft do Power Virtual Agents para teste

Crie uma função JavaScript em Microsoft Azure usando Visual Studio Code

Para usar Power Virtual Agents com Virtual Agent Bot Interconnect, você deve criar uma função JavaScript em Microsoft Azure usando os arquivos de código de exemplo em Bot Interconnect.

Tradução automática

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

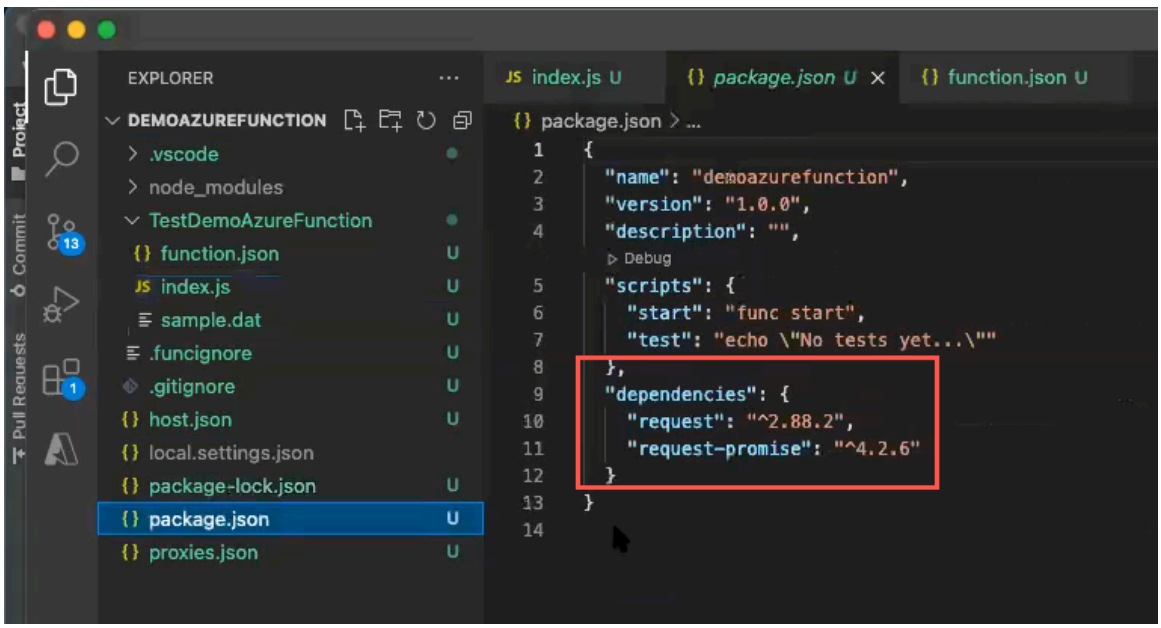
Você precisará de uma conta Microsoft Azure.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Entre em Microsoft Azure e crie uma função JavaScript.
   Isso envolve configurar seu ambiente e criar um projeto local. Consulte Microsoft documentação para obter detalhes.
2. Vá para Criar uma função do Azure para Microsoft Power Virtual Agents como bot secundário com a configuração do ServiceNow Bot Interconnect (KB1112368) e, em seguida, faça o seguinte:
   a. Copie o código do arquivo index.txt anexado para o arquivo index.js em seu projeto do Azure.
   b. Copie o código no arquivo function.txt anexado para o arquivo function.json em seu projeto do Azure.
   c. Salve os dois arquivos.
3. Instale as bibliotecas *`request-promise`*.
   a. Em uma janela de linha de comando, altere os diretórios para a pasta em que você criou o projeto do Azure. Por exemplo, insira `cd DemoAzureFunction`.
   b. No prompt, insira: `npm install --save request`
   c. No prompt, insira: `npm install --save request-promise`

   As dependências são adicionadas ao arquivo package.json no seu projeto.

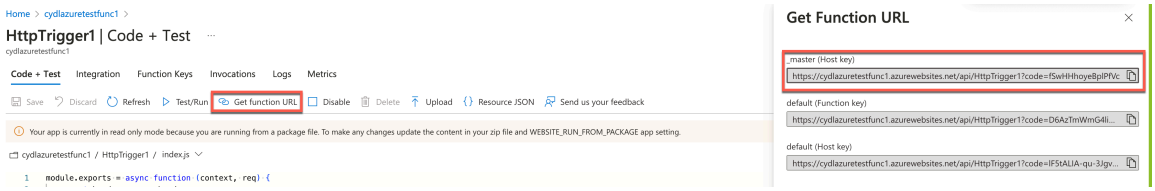


4. Implante o projeto no Azure conforme descrito em Microsoft documentação .
5. No portal do Azure, navegue até **Todos os recursos**.
6. Selecione o nome do app de função que você criou.
7. Na página Visão geral, selecione a função que você criou na guia Funções e copie o URL da função da opção Obter URL da 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.

O URL da função do Azure será usado como endpoint de bot secundário em sua instância ServiceNow.



Localize e copie a chave secreta de Linha Direta em Microsoft Power Virtual Agents

Para usar o Power Virtual Agents com Virtual Agent Bot Interconnect, você deve localizar e copiar a chave de segurança do Direct Line em sua conta do Power Virtual Agents.

Antes de Iniciar

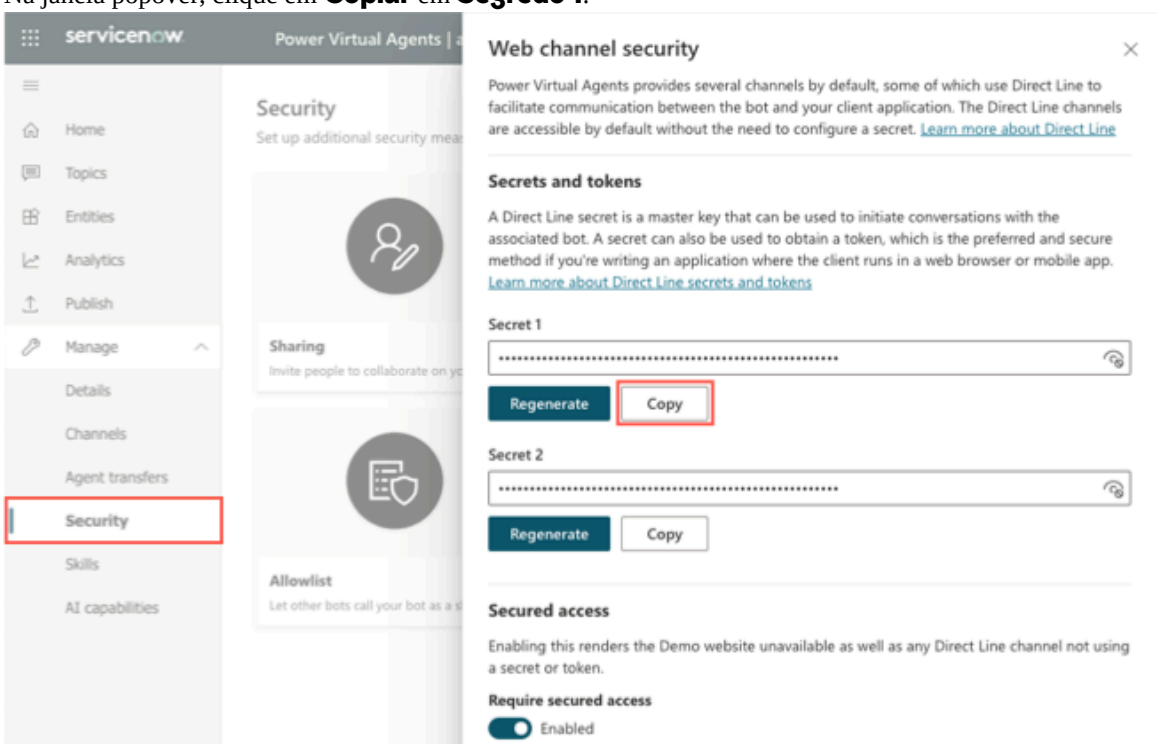
Você deve ter uma conta Microsoft Power Virtual Agents com pelo menos um bot.

Crie uma função JavaScript em Microsoft Azure usando Visual Studio Code.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login em sua conta Microsoft Power Virtual Agents.
2. Navegar até **Gerenciar** > **Segurança**.
3. Clique no bloco **Segurança do canal da Web**.
4. Na janela popover, clique em **Copiar** em **Segredo 1**.



Adicione a chave secreta de linha direta à sua instância Virtual Agent Bot Interconnect

Para usar Power Virtual Agents com Virtual Agent Bot Interconnect, você deve adicionar a chave de segurança de linha direta como uma credencial em sua instância Bot Interconnect.

Tradução automática

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

Localize e copie a chave secreta de Linha Direta em Microsoft Power Virtual Agents.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**.
2. Clique no registro de **credenciais do DirectLine do Bot Interconnect** para abri-lo.
3. Na lista de credenciais relacionada, clique em **Novo**.
4. Quando for solicitado o tipo de credencial a ser criado, clique em **Credencial de token estático de interconexão de bot**.
5. No formulário, preencha os campos como segue:

Campo	Descrição
Nome	Qualquer nome exclusivo para a credencial, como `chave Power VA Direct Line`.
Cabeçalho	Saia como **Autorização**.
Token estático	Insira `Portador` , com um espaço em branco, seguido pela chave secreta de linha direta dos Power Virtual Agents. Por exemplo, insira: `Bearer 4km3D8s_6lY.rDVmxVm3k123nWibx3ciJeed2AKled9_ADuwsaN5uCA`

6. Clique em **Enviar**.
7. Retornar a **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**.
8. Clique no registro **Bot Interconnect DirectLine Fetch Msgs** para abri-lo.
9. Em Links relacionados, clique em **Criar nova conexão e credencial**.
10. Na caixa de diálogo, preencha o formulário.

Campo	Descrição
Nome do bot secundário	Qualquer nome exclusivo que se refira ao bot Power Virtual Agents.
Endpoint do bot secundário	O URL da função do Azure que você copiou em uma etapa anterior. Por exemplo, insira `https://demoazurefunctionreceivemsgapp.azurewebsites.net`.
Cabeçalho	Insira: `dlsecret`
Token estático	A chave de linha direta que você copiou do Power Virtual Agents na etapa anterior.

11. Clique em **Criar**.

Tradução automática

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

Criar Virtual Agent um tópico de shell de interconexão de bot para chamar Microsoft tópicos de Power Virtual Agents

Para acessar tópicos no bot secundário Power Virtual Agents, você deve criar pelo menos um tópico Virtual Agent Bot Interconnect.

Antes de Iniciar

Crie um ou mais tópicos em Microsoft Power Virtual Agents.

Adicione a chave secreta de linha direta à sua instância Virtual Agent Bot Interconnect.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há duas maneiras de integrar tópicos do Microsoft Power Virtual Agents com Bot Interconnect:

- Crie um tópico Virtual Agent Bot Interconnect por tópico do Power Virtual Agents.

  Em caso de tópicos NLU, cada tópico Virtual Agent tem o mesmo nome de um único tópico do Power Virtual Agents. Por exemplo, se você tiver dois tópicos do Power Virtual Agents chamados **pedir uma bebida** e **reservar um tíquete**, crie dois tópicos Virtual Agent também chamados **de pedir uma bebida** e **reservar um tíquete**.

  Em caso de tópicos LLM, cada tópico Bot Interconnect tem o mesmo nome e descrição do tópico Power Virtual Agents correspondente.

- Mapear vários tópicos do Power Virtual Agents para um único tópico Virtual Agent Bot Interconnect. Este cenário é aplicável somente para tópicos NLU.

  Crie um tópico Virtual Agent para os tópicos do Power Virtual Agents e nomeie-o de acordo. Por exemplo, **problemas de pedido de PVA**. Neste cenário, os tópicos do Power Virtual Agents são mapeadas para o tópico como palavras-chave ou enunciados, dependendo do seu método de descoberta de tópico. Portanto, se você tiver dois tópicos do Power Virtual Agents chamados **pedir uma bebida** e **reservar um tíquete**, adicione as duas frases ao tópico como palavras-chave ou como enunciados à intenção correspondente do tópico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Crie um tópico para seus tópicos de Power Virtual Agents.
   Em caso de tópicos NLU, inclua os nomes de tópico do Power Virtual Agents como palavras-chave ou enunciados na intenção ServiceNow Virtual Agent correspondente. No caso de tópicos LLM, o nome do tópico e a descrição do tópico Bot Interconnect devem corresponder ao nome do tópico e à descrição do tópico Power Virtual Agents.
3. Na guia **Fluxo**, arraste um nó do utilitário Bloco de tópicos para a tela.
4. Selecione o nó e preencha o formulário da seguinte forma:

Formulário de propriedades do bloco de tópicos

Propriedade	Descrição
Bloco de tópicos	Selecione o bloco de tópicos **Bot Interconnect** para tópicos NLU e o bloco de tópicos **Bot Interconnect - LLM** para tópicos LLM.
Nome da Ação	Insira: `sn_va_bot_ic.direct_line_bot_interconnect_integration_handler`

Tradução automática

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

Parâmetros adicionais (cadeia de caracteres)	Siga estas etapas:
	a. Selecione o ícone de script </>.
	b. Na janela Parâmetros adicionais (cadeia de caracteres), adicione este código:
	`(function execute() {`
	`  return JSON.stringify({'quick': false});`
	`})()`
	c. Selecione **Save** (Salvar).

5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Selecione **Publicar**.

O que Fazer Depois

Teste sua configuração. Você pode executar os tópicos que estão disponíveis no bot secundário nos canais em que Bot Interconnect está implantado.

Nota: As conversas sempre permanecem abertas em Power Virtual Agents.

Usando ServiceNow Virtual Agent como um bot secundário com Virtual Agent Bot Interconnect

O Virtual Agent Bot Interconnect permite que você use o ServiceNow® Virtual Agent como o bot primário, com um bot secundário do ServiceNow Virtual Agent.

Pré-requisitos

Para configurar ServiceNow Virtual Agent como um bot secundário com Virtual Agent Bot Interconnect, você precisa da seguinte configuração:

- Duas instâncias Zurich ServiceNow.
- Na instância primária: Virtual Agent Bot Interconnect Aplicativo da loja
- Na instância secundária:
  - Virtual Agent API v3.8.x ou mais recente
  - A Virtual Agent API na instância secundária deve estar no modo síncrono ou assíncrono.

Usar ServiceNow Virtual Agent como bot secundário no modo síncrono ou assíncrono

Use ServiceNow Virtual Agent como bot secundário no modo síncrono ou assíncrono com Bot Interconnect.

Você pode usar ServiceNow Virtual Agent como bot secundário no modo síncrono ou assíncrono. Consulte Habilitar o modo síncrono na instância secundária ServiceNow Virtual Agent ou Habilitar o modo assíncrono na instância secundária do ServiceNow Virtual Agent.

Habilitar o modo síncrono na instância secundária ServiceNow Virtual Agent

Ative o modo síncrono na instância secundária do ServiceNow Virtual Agent para usar ServiceNow® Virtual Agent como bot secundário com Virtual Agent Bot Interconnect.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: admin

Procedimento

1. Na instância secundária, navegue até **Todos** e insira sys_cs_channel.list no filtro de navegação.
2. Selecione o registro de bot para bot.
3. Marque a caixa de seleção **Síncrono**.
4. Clique em **Atualizar**.

Habilitar o modo assíncrono na instância secundária do ServiceNow Virtual Agent

Ative o modo assíncrono na instância secundária do ServiceNow Virtual Agent para usar ServiceNow® Virtual Agent como bot secundário com Virtual Agent Bot Interconnect.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na instância do bot secundário, navegue até **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **Saída** > **Mensagem REST**.
2. Selecione o registro de bot para bot do VA.
3. No campo Endpoint, especifique a URL do endpoint de saída da instância primária do ServiceNow® na qual as respostas de Virtual Agent são publicadas. http://<primary instance>/api/sn_va_bot_ic/bot_interconnect/va_api_response
4. Na guia Autenticação, defina o campo Tipo de autenticação como Básico ou OAuth 2.0.
   Para obter mais informações sobre como configurar um perfil de autenticação básica e um perfil OAuth 2.0, consulte Configurar uma mensagem de REST com autenticação básica e Configurar uma mensagem de REST com OAuth, respectivamente.
5. Clique em **Atualizar**.
6. Na seção Métodos HTTP, selecione o método postMessage e especifique a URL do endpoint. http://<primary instance>/api/sn_va_bot_ic/bot_interconnect/va_api_response
7. Clique em **Atualizar**.

Crie uma conexão e credencial em Virtual Agent Bot Interconnect

Para usar ServiceNow® Virtual Agent como um bot secundário com Virtual Agent Bot Interconnect, configure os registros de conexão e de credencial na instância (primária) do Bot Interconnect.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**.
2. Clique no registro **Bot Interconnect VA API** Integration para abri-lo.
3. Na lista relacionada Conexões, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo, como `Bot secundário SNow`.
Credencial	Deixe em branco por enquanto.
Alias de conexão	Use o valor padrão.
URL de conexão	Insira o URL da API Virtual Agent em sua instância secundária. Por exemplo, insira `https://secondary-instance-name.service-now.com/api/sn_va_as_service/bot/integration`.

5. Clique em **Enviar**.
6. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
7. Na página Credenciais, clique em **Novo**.
8. Clique em Credencial de **Token de Hash de Interconexão deBot ou Credencial de Token Estático de Interconexão** de Bot como o tipo.
9. No formulário, preencha os campos.

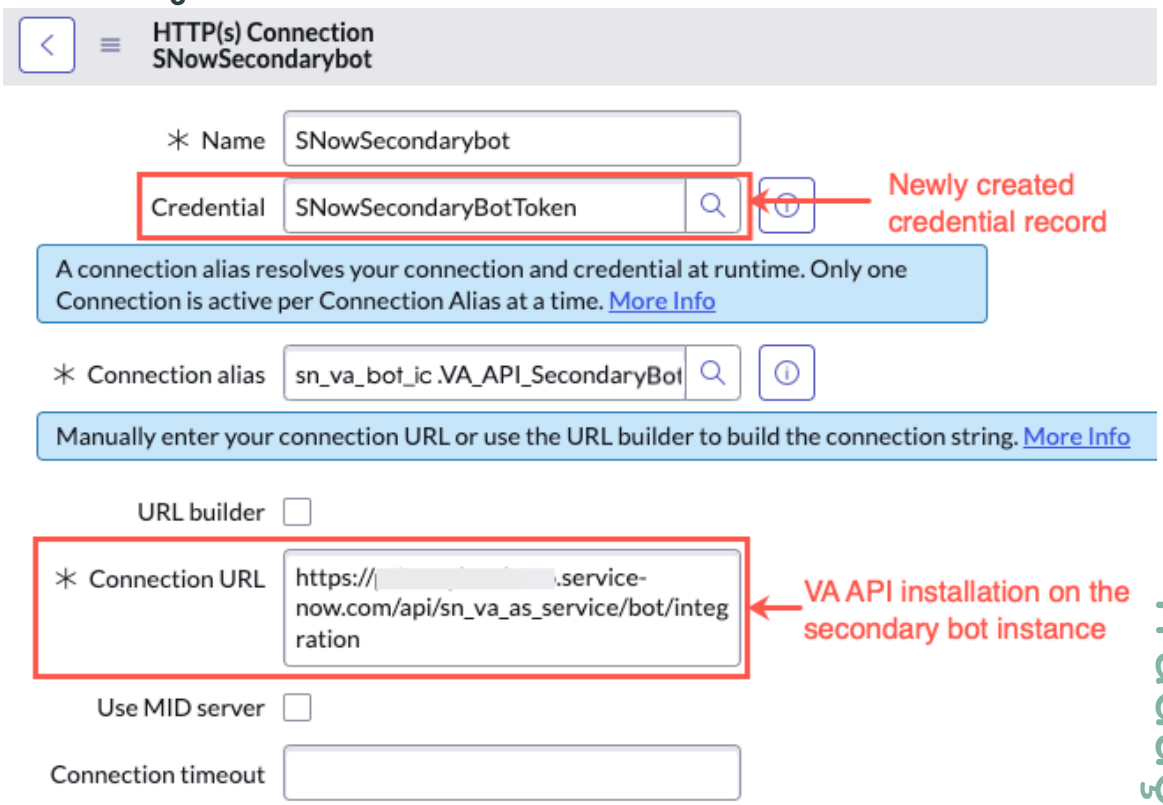
Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para esta credencial. Por exemplo, `SNowSecondaryBotToken`.
Token estático	
Cabeçalho	Inserir `Token`.
Token estático	Inserir uma senha.
Token de hash	
Cabeçalho	Insira `x-b2b-signature`.
Algoritmo	Selecione **HmacSHA1**.
Segredo de hash	Insira o segredo de hash.
Algoritmo de autenticação	Selecione o algoritmo a ser usado. Por exemplo, Autenticação de **Token de hash do bot secundário**.

10. Clique em **Enviar**.
11. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**.
12. Clique no registro **Bot Interconnect VA API** Integration para abri-lo.
13. Na lista relacionada Conexões, abra o novo registro de conexão que você criou em uma etapa anterior.
14. No campo **Credencial**, insira o nome do registro que contém o token estático ou o token de hash. Por exemplo, `SNowSecondaryBotToken`.

Tradução automática

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

Conexão e registro de credencial na instância do ServiceNow Bot Interconnect



15. Clique em **Atualizar**.

Crie uma conexão e credencial em Virtual Agent Bot Interconnect

Crie uma conexão e credenciais em Virtual Agent Bot Interconnect (instância primária) para habilitar o carregamento de anexos no bot secundário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**.
2. Clique no registro **Bot Interconnect VA API Attachment** para abri-lo.
3. Na lista relacionada Conexões, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo, como SNowSecondaryBotAttachment.
Credencial	Deixe em branco por enquanto.
Alias de conexão	Use o valor padrão.
URL de Conexão	Insira a URL da sua instância secundária. Por exemplo, insira https://secondary-instance-name.service-now.com/.

Tradução automática

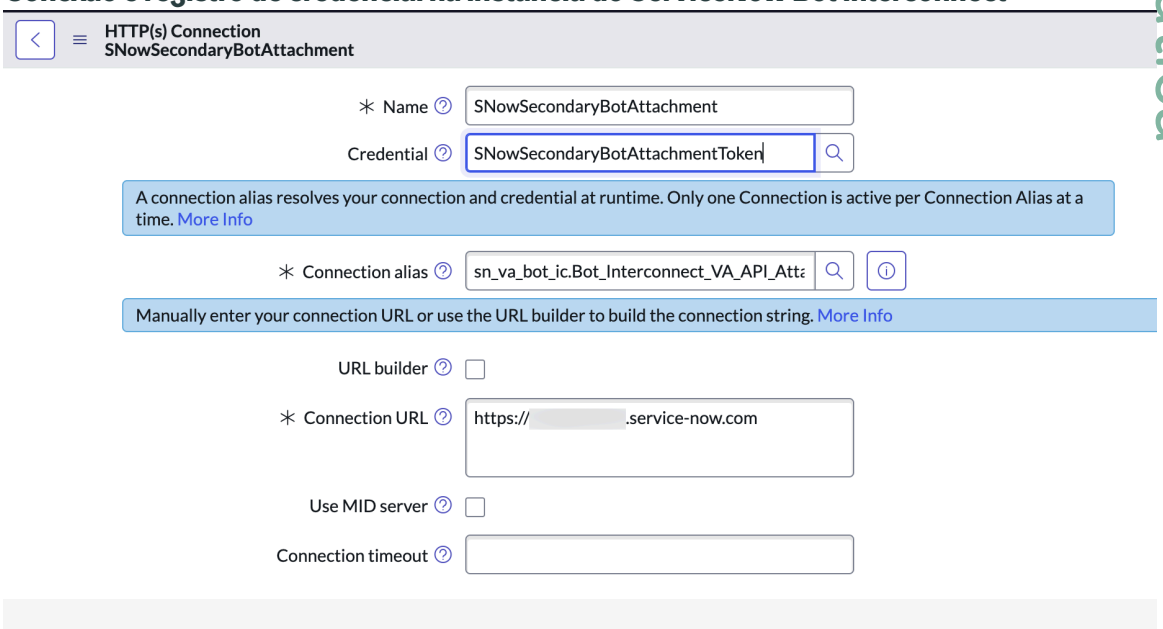
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

5. Clique em **Enviar**.
6. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
7. Na página Credenciais, clique em **Novo**.
8. Clique em **Credenciais de autenticação básica** ou em **Credenciais do OAuth 2.0** como o tipo.
9. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para esta credencial. Por exemplo, SNowSecondaryBotAttachmentToken.
Credenciais de autenticação básica	
Nome do usuário	Insira o nome de usuário que você deseja enviar como credencial de autenticação básica.
Senha	Insira a senha que você deseja enviar como credencial de autenticação básica.
Credenciais de OAuth 2.0	
Perfil de Entidade OAuth	No campo Perfil do OAuth, selecione o perfil do OAuth 2.0 que especifica as credenciais que você deseja enviar.

10. Clique em **Enviar**.
11. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**.
12. Clique no registro **Bot Interconnect VA API Attachment** para abri-lo.
13. Na lista relacionada Conexões, abra o novo registro de conexão que você criou em uma etapa anterior.
14. No campo **Credencial**, insira o nome do registro que contém o token estático ou o token de hash. Por exemplo, SNowSecondaryBotAttachmentToken.

Conexão e registro de credencial na instância do ServiceNow Bot Interconnect



15. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

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

Criar um token de autenticação na instância secundária ServiceNow

Para usar ServiceNow® Virtual Agent como um bot secundário com Virtual Agent Bot Interconnect, crie um token de autenticação na instância secundária.

Antes de Iniciar

Crie uma conexão e credencial em Virtual Agent Bot Interconnect.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Certifique-se de que o tipo de autenticação (estática ou hash) e o token ou segredo de hash na instância secundária sejam iguais ao tipo e ao token ou segredo de hash na instância Bot Interconnect.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo**e, em seguida, insira `token_verification.list` no filtro.
2. Na página Verificações de token, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Verificação de token

Campo	Descrição
Nome	Um nome exclusivo para o token de autenticação, como `SNSecondaryBotToken`.
Token	O token estático ou segredo de hash fornecido na instância Bot Interconnect (primária).

4. Clique em **Enviar**.
5. Navegar até **Tudo**e, em seguida, insira `message_auth.list` no filtro.
6. Na página Autenticação de mensagem, clique em **Novo**.
7. No formulário, preencha os campos.

Formulário de autenticação de mensagem

Campo	Descrição
Nome	Nome da autenticação da mensagem, como `SNtoSNAuthtoken`.
Provedor	Nome do provedor, como `ServiceNowProvider`.
Nome do grupo	Nome usado para classificar o provedor.
Portal de serviços	Defina este campo para vincular usuários Virtual Agent integrações como Slack e. Microsoft Teams para uma página de login do portal de serviços. Se o campo estiver vazio, Virtual Agent redireciona os usuários para a página de login da instância.
Verificação de mensagem de entrada	O nome do token de autenticação que você criou na instância secundária. Por exemplo, `SNSecondaryBotToken`.
Criação de mensagem de saída	O nome do token de autenticação que você criou na instância secundária. Por exemplo, `SNSecondaryBotToken`.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Token de serviço de saída	O nome do token de autenticação que você criou na instância secundária. Por exemplo, SNSecondaryBotToken.

8. Clique em **Enviar**.
9. Navegar até **Tudo**e, em seguida, insira sys_cs_provider_application.list no filtro.
10. Abra o registro de aplicação do provedor VA de bot a bot.
11. No campo **Autenticação de mensagem**, selecione o nome do registro de autenticação de mensagem que você criou.
    Por exemplo, selecione **SNtoSNAuthtoken**.
12. Clique em **Atualizar**.

Criar um tópico de shell Virtual Agent Bot Interconnect para chamar tópicos secundários Virtual Agent

Para usar ServiceNow® Virtual Agent como um bot secundário com Virtual Agent Bot Interconnect, você deve criar pelo menos um tópico de shell em Bot Interconnect.

Antes de Iniciar

Crie e publique tópicos na instância secundária de ServiceNow Virtual Agent.

Habilitar o modo síncrono ou assíncrono na instância secundária de ServiceNow Virtual Agent.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem duas maneiras de integrar tópicos secundários Virtual Agent com Bot Interconnect:

- Crie um tópico Virtual Agent Bot Interconnect por tópico secundário Virtual Agent.

  Em caso de tópicos NLU, cada tópico Bot Interconnect tem o mesmo nome e descrição do tópico secundário Virtual Agent correspondente. Por exemplo, se você tiver dois tópicos secundários Virtual Agent chamados **pedir uma bebida** e **reservar um tíquete**, crie dois tópicos Virtual Agent Bot Interconnect também chamados **de pedir uma bebida** e **reservar um tíquete**.

  Em caso de tópicos LLM, cada tópico Bot Interconnect tem o mesmo nome e descrição do tópico secundário Virtual Agent correspondente.

- Mapear vários tópicos secundários Virtual Agent para um único tópico Virtual Agent Bot Interconnect. Este cenário é aplicável somente para tópicos NLU.

  Crie um tópico Virtual Agent Bot Interconnect e nomeie-o de acordo. Por exemplo, **problemas de pedido de SVA**. Nesse cenário, os tópicos secundários Virtual Agent são mapeados para o tópico shell como Bot Interconnect palavras-chave ou expressões, dependendo do seu método de descoberta de tópicos. Portanto, se você tiver dois tópicos Virtual Agent secundários chamados **pedir uma bebida** e **reservar um tíquete**, adicione as duas frases ao tópico Bot Interconnect como palavras-chave ou como enunciados à intenção Bot Interconnect correspondente do 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.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Crie um tópico em sua instância primária de Virtual Agent.
   Em caso de tópicos NLU, inclua os nomes dos tópicos secundários Virtual Agent como palavras-chave ou declarações na intenção correspondente Bot Interconnect. Em caso de tópicos LLM, o nome do tópico e a descrição do tópico Bot Interconnect deve corresponder ao nome do tópico e à descrição do tópico Virtual Agent secundário.
3. Na guia **Fluxo**, arraste um nó do utilitário Bloco de tópicos para a tela.
4. Selecione o nó e preencha o formulário da seguinte forma:

Formulário de propriedades do bloco de tópicos

Propriedade	Descrição
Bloco de tópicos	Selecione o bloco de tópicos **Bot Interconnect** para tópicos NLU e o bloco de tópicos **Bot Interconnect - LLM** para tópicos LLM.
Nome da Ação	○ Se o bot secundário estiver configurado no modo síncrono, insira `sn_va_bot_ic.va_api_bot_interconnect_integration_handler` ○ Se o bot secundário estiver configurado no modo assíncrono, insira `sn_va_bot_ic.va_api_bot_interconnect_async_integration_handler`
Tipo de ação	Insira o `subfluxo`.
Transformador de resposta assíncrona	Se o bot secundário estiver configurado no modo assíncrono, insira `sn_va_bot_ic.va_api_bot_interconnect_async_response_handler`

5. Clique em **Salvar**.
6. Clique em **Publicar**.

Habilitar conexão de atendente na instância primária

Habilite a conexão do atendente na instância primária para rotear uma interação para um atendente na instância secundária.

Antes de Iniciar

Certifique-se de habilitar a propriedade do sistema *`com.glide.cs.external.agent.chat.enabled`*. Ela não está habilitada por padrão.

Função necessária: admin ou virtual_agent_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Conexões do atendente**.
2. Selecione **Novo** para criar uma conexão.
3. No formulário, preencha os campos.

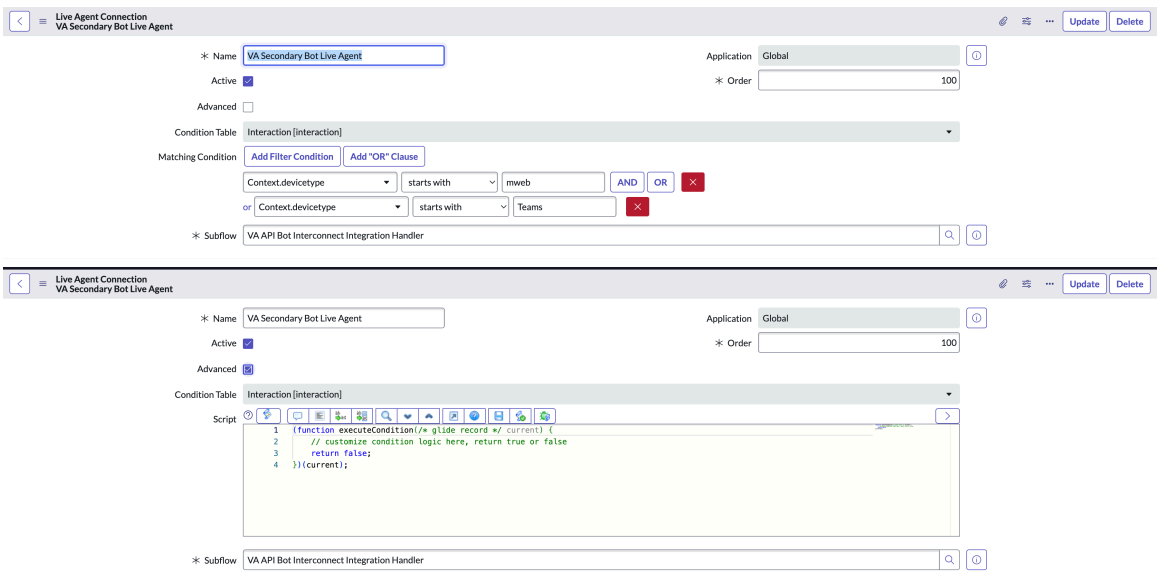
Campos do formulário de Conexão de Atendente

Campo	Descrição
Nome	Nome da conexão
Ativo	Marque a caixa para habilitar a conexão

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Ordem	Se houver várias conexões de atendente correspondentes, o valor inserido neste campo determinará a ordem na qual as conexões correspondentes serão exibidas para o usuário.
Avançado	Ao marcar essa caixa de seleção, você abrirá o campo **Script** Você pode especificar condições usando JavaScript no editor de script.
Tabela de Condição	Tabela usada para selecionar a condição correspondente. A tabela de **interação** é selecionada por padrão.
Condição Correspondente	Condições para rotear a interação para esta conexão do atendente. Use o Construtor de condições para adicionar condições. Os campos usados na condição são da tabela de interação.
Script	Script JavaScript que especifica as condições para que a interação seja roteada para a conexão de atendente. A condição no editor de script deve ser avaliada como verdadeira. Esse campo só é habilitado quando você marca a caixa **Avançado**.
Subfluxo	O subfluxo transforma a solicitação no formato de solicitação de instância secundária e roteia a solicitação para a instância secundária. Selecione **Manipulador de Integração de Bot de API do VA**.



4. Clique em **Enviar**.

Depurar Virtual Agent Bot Interconnect com um bot secundário ServiceNow Virtual Agent

Depuração Workflow Studio execuções do seu Virtual Agent Bot Interconnect e. Virtual Agent integração de bot secundário.

Antes de Iniciar

Habilite as seguintes propriedades do sistema:

Tradução automática

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

- *sn_va_bot_ic.bot_interconnect.enable.logging* = verdadeiro
- *glide.outbound_http_log.override* = verdadeiro
- *glide.outbound_http_log.override.level* = todos

Para obter mais informações, consulte Adição de uma propriedade do sistema .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na instância Bot Interconnect, modifique o tópico de shell que você criou em Virtual Agent:
   a. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
   b. Abra o tópico de shell que você criou em uma etapa anterior.
   c. Na guia **Fluxo**, selecione o Bloco de tópico do Bot Interconnect.
   d. Em **Parâmetros adicionais (cadeia de caracteres)** , selecione o ícone Script e adicione o seguinte código:

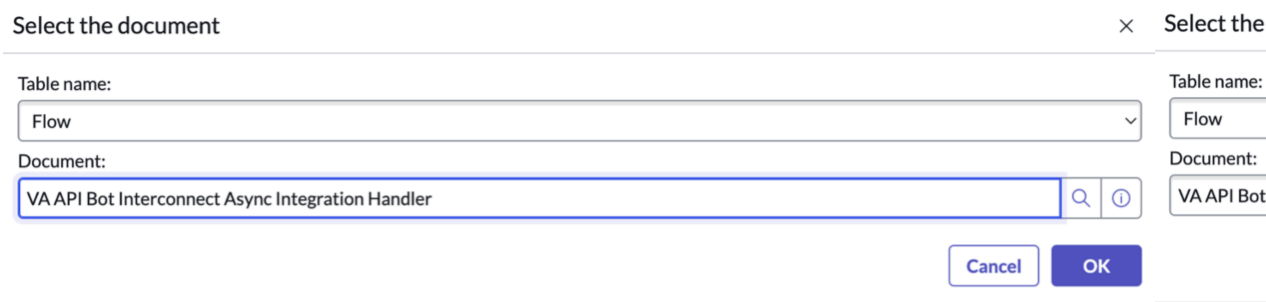
```
(function execute() {
  return JSON.stringify({quick: false});
})()
```

   e. Selecione Salvar.
   f. Salve o tópico.
2. Habilite a depuração de contexto de execução em Workflow Studio.
   a. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Designer de automação de processos** > **Administração do Fluxo** > **Configurações**.
   b. Na página Configurações, selecione **Novo** .
   c. Em **Subfluxo/Ação** , selecione o ícone Pesquisar .
   d. No formulário Selecione o documento, preencha os campos.
   Adicione as seguintes configurações de documento do Flow Designer se o bot secundário estiver no modo síncrono.

Tradução automática

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

Adicione as seguintes configurações de documento do Flow Designer se o bot secundário estiver no modo assíncrono.



e. Selecione **OK** .

f. No campo **Emissão de relatórios**, selecione **Rastreamento do desenvolvedor**.

g. Selecione **Enviar**.

Resultado
Você pode exibir logs adicionais e Workflow Studio execuções para fins de depuração.

Opções de localização para Virtual Agent

A plataforma ServiceNow fornece vários métodos para atender aos usuários internacionais Virtual Agent, independentemente do idioma e da localidade. Localize profissionalmente suas conversas, use a tradução automática dinâmica ou uma combinação das duas.

Suporte de idioma direto e dinâmico

Se o público do seu bate-papo for diversificado, você deseja oferecer suporte a eles em seu próprio idioma, sempre que possível. Uma opção é localizar tudo profissionalmente usando linguistas que podem traduzir seus tópicos para os idiomas desejados. Embora essa opção produza os melhores resultados para o usuário, geralmente é a mais cara. Outra opção disponível é a detecção de idioma combinada com a tradução automática. Em vez de usar tópicos e modelos traduzidos, a tradução dinâmica se conecta a um tradutor automático de terceiros. Durante a conversa, os enunciados e as respostas do usuário são traduzidos para o idioma principal na instância e todos os resultados são traduzidos de volta para o idioma do usuário na sessão. Todas as opções têm vantagens e desvantagens, conforme descrito na lista a seguir. Antes de ativar as traduções automáticas, você deve pesar cuidadosamente os custos e benefícios e definir as expectativas apropriadas para seus objetivos de implantação.

Suporte de idioma direto (localização profissional)

Uma estratégia de linguagem direta emprega um linguista especialista para configurar entidades, intenções, cadeias de caracteres, palavras-chave e vocabulário, que são usados para corresponder aos enunciados do usuário com o conteúdo configurado. Como um especialista fornece traduções que correspondem diretamente ao conteúdo da conversa, a precisão do conteúdo traduzido será alta. Além das traduções propriamente ditas, os especialistas podem usar o recurso de vocabulário NLU para definir melhor as palavras e frases que podem ser encontradas por seus usuários. Por exemplo, um usuário pode inserir um acrônimo como MS, que você pode definir como o item de vocabulário Microsoft.

Traduções profissionais são implementadas diretamente em Designer do Virtual Agent. Para obter detalhes, consulte Localizando Virtual Agent conversas.

Tradução automática

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

Usando traduções de linguistas profissionais e plug-ins de idioma correspondentes ServiceNow

Benefícios	Restrições
• Traduções mais precisas • Para os idiomas compatíveis, as intenções e entidades de NLU são localizadas	• Requer mais recursos para criar e manter • Maior tempo de conclusão • Custos de implementação mais altos • Cinco idiomas têm suporte para intenção e entidade de NLU • 12 idiomas têm suporte apenas à intenção NLU • O aumento da cobertura não é normalmente escalonável • Não é facilmente extensível Para obter mais informações, consulte Suporte a idiomas para serviços NLU.

Detecção de linguagem dinâmica e tradução automática

A tradução automática dinâmica depende do serviço de tradução para traduzir todo o conteúdo em tempo real. A precisão das traduções depende do serviço de tradução. Embora os serviços de tradução normalmente aproveitem algoritmos para traduzir palavras com base no contexto da conversa ou frase, pode haver momentos em que há um contexto mínimo para o algoritmo aproveitar. A precisão pode ser reduzida nesta situação. Verifique com seu provedor de serviços de tradução a capacidade de excluir palavras da tradução ou de associar vocabulário a sinônimos específicos.

Usando tradução dinâmica com os plug-ins de idioma compatíveis ServiceNow

Benefícios	Restrições
• Custos de implementação mais baixos • Tempo de conclusão mais rápido • Menos manutenção humana • ServiceNow fornece 22 plug-ins de idioma com traduções básicas	• Escalabilidade limitada • Extensibilidade limitada • Cinco idiomas têm suporte para intenção e entidade de NLU • 12 idiomas têm suporte apenas à intenção NLU Para obter mais informações, consulte Suporte a idiomas para serviços NLU.

A tradução automática para idiomas que não são compatíveis com a plataforma ServiceNow fornece cobertura, mas a qualidade da experiência do usuário pode ser inferior.

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

Usar a tradução dinâmica com idiomas não suportados

Benefícios	Restrições
• Custos de implementação mais baixos • Tempo de conclusão mais rápido • Menos manutenção humana • Suporte para vários idiomas • Altamente escalonável • Altamente extensível	• A experiência do usuário pode variar • O possível erro de tradução pode reduzir os resultados do usuário

Estratégias de implantação em vários idiomas

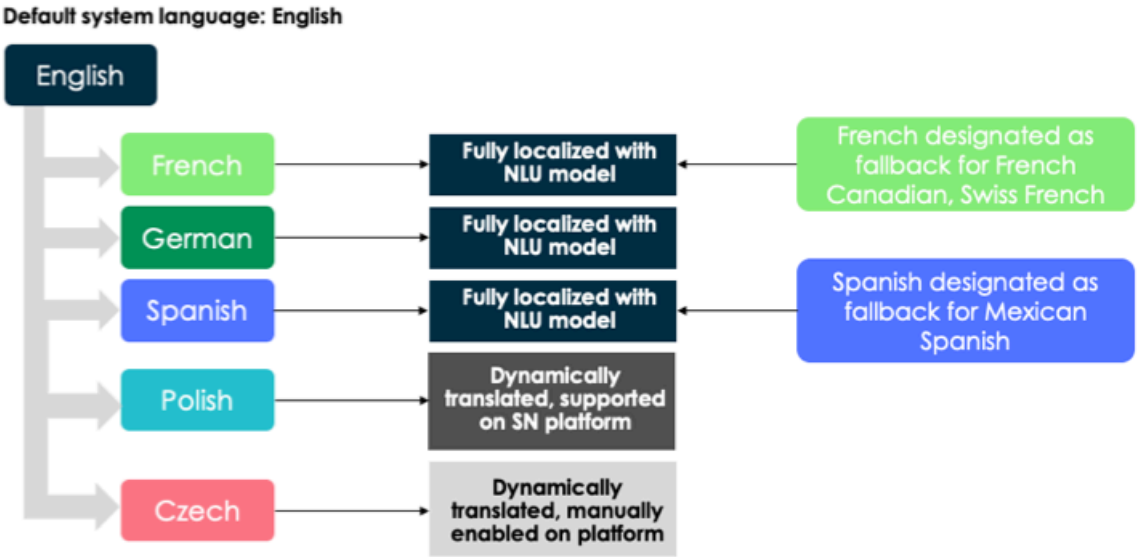
Dependendo das necessidades da sua base de usuários, você pode desejar uma combinação de soluções para maximizar a experiência do usuário e o acesso. Por exemplo, você pode optar por localizar idiomas priorizados profissionalmente e traduzir outros dinamicamente. Por exemplo, se 95% dos usuários falam seis idiomas, você pode optar por usar um linguista para traduzir seus tópicos para esses seis idiomas. Você pode usar Tradução dinâmica para os cinco por cento restantes.

Você também pode habilitar o suporte à localidade designando os idiomas traduzidos como idiomas de fallback. Por exemplo, você pode oferecer suporte a usuários de espanhol do México designando o espanhol como idioma de fallback para essa localidade.

No exemplo a seguir, francês, alemão e espanhol são localizados profissionalmente, incluindo os modelos de NLU, as intenções e as entidades. Este conteúdo localizado fornece a melhor experiência do usuário. O polonês é compatível como idioma na plataforma ServiceNow e, quando o plug-in é instalado e ativado, ele inclui algum conteúdo traduzido. Nesse cenário imaginário, a decisão de negócios foi feita para traduzir dinamicamente o conteúdo em polonês porque ele representa uma porcentagem menor de usuários. A qualidade desta experiência pode variar, já que os modelos de NLU não são localizados. Em vez disso, os enunciados são traduzidos dinamicamente para o inglês, e a descoberta de tópico NLU é executada por meio do modelo em inglês. Como o tcheco não é um idioma compatível na plataforma ServiceNow, a tradução automática é a única opção. Os administradores podem adicionar o tcheco como um idioma e habilitar Tradução dinâmica para o idioma em Virtual Agent.

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



Informações de localização

Você pode exibir informações de tradução dinâmica e localização na página Designer do Virtual Agent. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**e selecione **Informações de localização** na lista de links no painel lateral .

Para obter mais informações, consulte Painel Informações de localização .

Usando detecção de idioma e tradução automática dinâmica em Virtual Agent conversas de bate-papo aprimoradas

Habilite uma combinação de detecção de idioma e tradução automática para Virtual Agent a fim de melhorar a experiência de bate-papo de diversos usuários. Você pode designar idiomas de fallback para localidades ou traduzir dinamicamente idiomas que não estão localizados profissionalmente ou não são compatíveis com a descoberta de tópicos.

Os usuários do bate-papo se sentem mais à vontade em conversas no idioma de sua preferência. Seu idioma preferencial é definido na preferência de idioma do perfil do usuário. Por exemplo, Virtual Agent cumprimenta os usuários no idioma preferencial especificado em seu perfil de usuário. Se um usuário responder em outro idioma, Virtual Agent pode detectar a mudança. Dependendo da experiência do usuário, os usuários recebem um aviso informando se desejam alternar o idioma de conversa para o idioma detectado ou se o idioma de conversa é atualizado automaticamente para o idioma detectado. Depois que o idioma é alternado para o idioma detectado, esse idioma se torna o idioma da conversa pelo restante da conversa. Em muitos casos, os usuários não têm controle sobre o idioma de preferência, especialmente se forem usuários convidados.

As conversas de convidado não serão compatíveis com a detecção de idioma se as sessões de convidado retomáveis não estiverem habilitadas. É por isso que a detecção de idioma e a tradução automática podem melhorar a experiência do bate-papo, especialmente se você tiver conversas que não foram localizadas em alguns idiomas. Por exemplo, sua organização pode localizar rotineiramente em espanhol e francês, mas você também pode querer oferecer suporte a holandês e dinamarquês. Você pode habilitar Tradução dinâmica em sua instância ServiceNow® para esses idiomas.

Você pode usar a detecção de idioma para oferecer suporte a códigos de idioma personalizados ou específicos da localidade. Por exemplo, você pode designar o espanhol

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

(es) como o idioma de fallback do espanhol mexicano (es-mx) para garantir que esses usuários tenham uma boa experiência do cliente.

Virtual Agent conversas podem ser traduzidas dinamicamente. Virtual Agent usa traduções de plataforma e, se nenhuma tradução de plataforma for encontrada, então Tradução dinâmica em vez disso, é usado. Se algumas conversas foram traduzidas profissionalmente, você deve desabilitar a tradução dinâmica para esses idiomas específicos. As traduções especializadas podem ser mais precisas e de maior qualidade do que as traduções automáticas. Antes de fazer uma chamada de tradução dinâmica, as tabelas Traduções de texto para Tradução dinâmica [sys_cs_dynamic_translation_text] e Mensagem [sys_ui_message] são verificadas para ver se o texto foi traduzido anteriormente ou já tem um registro de localização. Uma chamada de tradução dinâmica só será feita se não houver tradução em nenhuma das tabelas. Depois que uma chamada de tradução dinâmica é feita e esse texto é traduzido, esse texto traduzido é armazenado na tabela Traduções de texto para tradução dinâmica [sys_cs_dynamic_translation_text] para uso futuro. Esta tabela é limpa a cada 24 horas para garantir que as traduções mais atualizadas armazenadas na tabela Mensagem [sys_ui_message] sejam referenciadas. Armazenar texto traduzido anteriormente resulta em menos chamadas de tradução dinâmicas para serviços de tradução de terceiros. Para obter mais informações sobre como localizar conversas Virtual Agent, consulte Localizando Virtual Agent conversas.

Você também pode usar Tradução dinâmica durante o processo de localização. Se você estiver localizando conversas com linguistas profissionais, poderá habilitar Tradução dinâmica enquanto alguns tópicos e cadeias de caracteres permanecem sem tradução. Quando sua implantação nesse idioma estiver concluída, você pode desabilitar Tradução dinâmica, já que as traduções profissionais são provavelmente mais precisas.

Virtual Agent Academy: traduza idiomas dinamicamente no Virtual Agent Assista a este vídeo para uma demonstração do uso do Virtual Agent com Tradução dinâmica.

Nota: Você pode usar a detecção de idioma independentemente de Tradução dinâmica.

Detecção de idioma e. Tradução dinâmica processo em Virtual Agent conversas de bate-papo aprimoradas

Quando você habilita a detecção de idioma e Tradução dinâmica para Virtual Agent para outros idiomas, uma variedade de usuários obtêm acesso ao seu ambiente de bate-papo Virtual Agent.

Para obter mais informações sobre como habilitar a detecção de idioma, consulte Habilitar Tradução dinâmica para idiomas em Virtual Agent. Para obter mais informações sobre como habilitar a tradução dinâmica, consulte Serviço multilíngue para Now Assist aplicações.

A detecção de idioma só se aplica ao primeiro enunciado inserido na conversa.
A alternância de idioma conversacional não pode ocorrer no meio da conversa.
Durante conversas de bate-papo aprimoradas do LLM, o idioma conversacional muda automaticamente para o idioma detectado do usuário. Essa alternância automática pode ocorrer quando um usuário insere um enunciado no início de uma nova conversa ou no campo de pesquisa da página inicial. Se o idioma conversacional não alternar automaticamente para o idioma detectado, o idioma conversacional preferencial continuará.
A lista a seguir detalha as poucas exceções em uma conversa de bate-papo aprimorada que não alternaria automaticamente o idioma de conversa:

- O plug-in de idioma do idioma detectado do usuário não está instalado.
- O plug-in de idioma do idioma detectado do usuário não foi instalado e a tradução dinâmica não foi ativada.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 nível de confiança do idioma detectado não atingiu o limite.

> **Nota:** Se o idioma conversacional não alternar automaticamente para o idioma detectado, reinicie a conversa e tente inserir um enunciado mais específico. Inserir um enunciado mais específico pode melhorar a pontuação de confiança e levar a uma alternância automática para o idioma detectado do usuário.

Quando a detecção de idioma está desativada, não pode ocorrer mudança de idioma de conversa.

O idioma padrão do sistema define o idioma da sessão padrão de todos os usuários. O idioma de sessão padrão desse usuário é o que define o idioma de conversa. Quando um usuário digita um enunciado que não é reconhecido como o idioma do sistema, os resultados dependem da sua configuração para esse idioma.

Os exemplos a seguir mostram como um idioma conversacional pode ser afetado dependendo da detecção de idioma e das configurações de tradução dinâmica:

> **Nota:** Se você criar regras de exclusão para Tradução dinâmica esses termos excluídos são honrados durante Tradução dinâmica. Para obter mais informações sobre Estrutura de exclusão, consulte Estrutura de exclusão na Tradução dinâmica .

Detecção de idioma e. Tradução dinâmica definições de configuração e resultados

Configuração de idioma	Resultados em Virtual Agent Conversas de bate-papo aprimoradas do LLM
A detecção de idioma está habilitada, mas não Tradução dinâmica	As respostas de idioma podem aparecer de forma diferente, dependendo se a localização foi feita ou não para esses tópicos. O idioma da conversa pode continuar no idioma detectado com base se os registros de localização desses tópicos foram incluídos anteriormente. Se os registros de localização não forem fornecidos, o idioma da conversa continuará no idioma de conversa preferencial. Se o idioma detectado for uma localidade ou outro código de idioma que tenha sido configurado com um idioma de fallback, o idioma de conversa alternaria para um idioma localizado anteriormente ou a conversa continuaria no idioma de conversação preferencial.
Detecção de idioma e Tradução dinâmica estão habilitados	Se o idioma detectado estiver habilitado para tradução dinâmica em Virtual Agent E o nível de confiança for atingido, a conversa mudará automaticamente para o idioma detectado. Por exemplo, o idioma conversacional preferencial é o inglês, mas o usuário digita um enunciado em espanhol. O idioma da conversa muda automaticamente para o espanhol. O usuário vê toda a conversa em espanhol, mesmo que somente o Virtual Agent a resposta é traduzida dinamicamente e não o enunciado do usuário. Quando o usuário inicia um novo bate-papo, o idioma conversacional preferencial é retomado. Neste exemplo, o inglês seria o idioma conversacional e o usuário deve inserir um enunciado inicial em espanhol para acionar a detecção de idioma para que ele possa ter outra conversa em espanhol.

O processo de detecção de idioma e tradução automática funciona de acordo com os seguintes princípios:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 detecção de idioma ocorre apenas uma vez por conversa, no enunciado inicial.

  Se um usuário tentar mudar o idioma no meio de uma conversa, Virtual Agent retornará uma mensagem de não entendi.

- Quando a conversa é encerrada e reiniciada, o idioma usado na próxima conversa é o idioma de conversa preferencial.
- Se o idioma detectado de um usuário for o mesmo que o idioma preferencial, o usuário não alternará os idiomas.
- Se o idioma detectado de um usuário não tiver um idioma de fallback especificado e a tradução dinâmica não estiver habilitada para ele, a conversa continuará no idioma preferencial.
- Se o idioma detectado de um usuário não estiver ativado na instância, a conversa continuará no idioma preferencial. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma .

Nota: Pesquisa com IA os resultados não são traduzidos.

Tradução dinâmica e Bate-papo do agente

Se Tradução dinâmica estiver habilitado em Virtual Agent, mas desativado em Bate-papo do agente, o agente em tempo real verá o que o usuário vê. Se o usuário iniciou a conversa em outro idioma e o idioma de conversa muda, o atendente verá a conversa no idioma detectado do usuário. Isso pode causar alguma confusão para o agente e o cliente. Para resolver esse problema, considere ativar Tradução dinâmica para Bate-papo do agente também. Para obter detalhes, consulte Configuração do Tradução dinâmica para bate-papo do agente.

Idiomas compatíveis

Para obter melhores resultados, instale os plug-ins de idioma ServiceNow para cada idioma que usa tradução dinâmica. Para obter uma lista detalhada de plug-ins de idioma, consulte Ativar um idioma .

Você pode habilitar a tradução dinâmica para idiomas que não são compatíveis com a plataforma ServiceNow. Para obter detalhes, consulte Ativar Tradução dinâmica para um idioma não compatível.

Canais compatíveis

Tradução dinâmica para Virtual Agent é compatível atualmente com os seguintes canais:

- ServiceNow widget de bate-papo
- Microsoft Teams
- Slack
- Workplace from Facebook
- Facebook Messenger

Nota: A janela de teste do tópico Virtual Agent pode identificar enunciados do usuário de Microsoft Teams ou outros adaptadores como sysparm_search_text. Tradução dinâmica traduzirá este conteúdo também.

Os seguintes canais não são compatíveis com Tradução dinâmica para Virtual Agent:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 para celular ServiceNow
- WhatsApp
- LINE
- SMS Twilio
- Alexa
- Google Assistente
- Siri

Usando detecção de idioma e tradução automática dinâmica em Virtual Agent NLU E conversas de bate-papo padrão do LLM

Habilite uma combinação de detecção de idioma e tradução automática para Virtual Agent a fim de melhorar a experiência de bate-papo de diversos usuários. Você pode designar idiomas de fallback para localidades ou traduzir dinamicamente idiomas que não estão localizados profissionalmente ou não são compatíveis com a descoberta de tópicos.

Os usuários do bate-papo se sentem mais à vontade em conversas no idioma de sua preferência. Seu idioma preferencial é definido na preferência de idioma do perfil do usuário. Por exemplo, Virtual Agent cumprimenta os usuários no idioma preferencial especificado em seu perfil de usuário. Se um usuário responder em outro idioma, Virtual Agent pode detectar a mudança. Dependendo da experiência do usuário, os usuários recebem um aviso informando se desejam alternar o idioma de conversa para o idioma detectado ou se o idioma de conversa é atualizado automaticamente para o idioma detectado. Depois que o idioma é alternado para o idioma detectado, esse idioma se torna o idioma da conversa pelo restante da conversa. Em muitos casos, os usuários não têm controle sobre o idioma de preferência, especialmente se forem usuários convidados.

As conversas de convidado não serão compatíveis com a detecção de idioma se as sessões de convidado retomáveis não estiverem habilitadas. É por isso que a detecção de idioma e a tradução automática podem melhorar a experiência do bate-papo, especialmente se você tiver conversas que não foram localizadas em alguns idiomas. Por exemplo, sua organização pode localizar rotineiramente em espanhol e francês, mas você também pode querer oferecer suporte a holandês e dinamarquês. Você pode habilitar Tradução dinâmica em sua instância ServiceNow® para esses idiomas.

Você pode usar a detecção de idioma para oferecer suporte a códigos de idioma personalizados ou específicos da localidade. Por exemplo, NLU A descoberta de tópicos não é compatível com o espanhol mexicano (es-mx), mas é compatível com o espanhol (es). Você pode designar o espanhol como idioma de fallback do espanhol mexicano, garantindo que esses usuários tenham uma boa experiência do cliente.

Virtual Agent conversas podem ser traduzidas dinamicamente. Virtual Agent usa traduções de plataforma e, se nenhuma tradução de plataforma for encontrada, então Tradução dinâmica em vez disso, é usado. Se algumas conversas foram traduzidas profissionalmente, você deve desabilitar a tradução dinâmica para esses idiomas específicos. Traduções especializadas do seu NLU modelos, palavras-chave e tópicos podem ser mais precisos e de maior qualidade do que as traduções automáticas. Antes de fazer uma chamada de tradução dinâmica, as tabelas Traduções de texto para Tradução dinâmica [sys_cs_dynamic_translation_text] e Mensagem [sys_ui_message] são verificadas para ver se o texto foi traduzido anteriormente ou já tem um registro de localização. Uma chamada de tradução dinâmica só será feita se não houver tradução em nenhuma das tabelas. Depois que uma chamada de tradução dinâmica é feita e esse texto é traduzido, esse texto traduzido é armazenado na tabela Traduções de texto para tradução dinâmica

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

[sys_cs_dynamic_translation_text] para uso futuro. Esta tabela é limpa a cada 24 horas para garantir que as traduções mais atualizadas armazenadas na tabela Mensagem [sys_ui_message] sejam referenciadas. Armazenar texto traduzido anteriormente resulta em menos chamadas de tradução dinâmicas para serviços de tradução de terceiros. Para obter mais informações sobre como localizar conversas Virtual Agent, consulte Localizando Virtual Agent conversas.

Você também pode usar Tradução dinâmica durante o processo de localização. Se você estiver localizando conversas com linguistas profissionais, poderá habilitar Tradução dinâmica enquanto alguns tópicos e cadeias de caracteres permanecem sem tradução. Quando sua implantação nesse idioma estiver concluída, você pode desabilitar Tradução dinâmica, já que as traduções profissionais são provavelmente mais precisas.

Virtual Agent Academy: traduza idiomas dinamicamente no Virtual Agent Assista a este vídeo para uma demonstração do uso do Virtual Agent com Tradução dinâmica.

Nota: Você pode usar a detecção de idioma independentemente de Tradução dinâmica.

Detecção de idioma e. Tradução dinâmica processo em Virtual Agent Conversas de bate-papo padrão de NLU e LLM

Quando você habilita a detecção de idioma e Tradução dinâmica para Virtual Agent para outros idiomas, uma variedade de usuários obtêm acesso ao seu ambiente de bate-papo Virtual Agent.

Detecção de idioma para NLU E as conversas do LLM estão habilitadas no mesmo local. Para obter mais informações sobre como habilitar a detecção de idioma, consulte Habilitar Tradução dinâmica para idiomas em Virtual Agent. Tradução dinâmica para NLU E as conversas do LLM estão habilitadas em locais diferentes. Para obter mais informações sobre como habilitar a tradução dinâmica, consulte Habilitar Tradução dinâmica para idiomas em Virtual Agent e. Serviço multilíngue para Now Assist aplicações.

A detecção de idioma só se aplica ao primeiro enunciado inserido na conversa. A alternância de idioma conversacional não pode ocorrer no meio da conversa. A detecção de idioma solicita aos usuários uma pergunta sobre se eles desejam alternar o idioma de conversa durante Virtual Agent Conversas de bate-papo padrão NLU ou LLM.

Quando a detecção de idioma está desativada, não pode ocorrer mudança de idioma de conversa.

O idioma padrão do sistema define o idioma da sessão padrão de todos os usuários. O idioma de sessão padrão desse usuário é o que define o idioma de conversa. Também é o idioma preferencial em seu NLU modelo, se NLU habilitado. Quando um usuário digita um enunciado que não é reconhecido como o idioma do sistema, os resultados dependem da sua configuração para esse idioma.

Os exemplos a seguir mostram como um idioma conversacional pode ser afetado dependendo da detecção de idioma e das configurações de tradução dinâmica:

Nota: Se você criar regras de exclusão para Tradução dinâmica esses termos excluídos são honrados durante Tradução dinâmica. Para obter mais informações sobre Estrutura de exclusão, consulte Estrutura de exclusão na Tradução dinâmica .

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

Detecção de idioma e. Tradução dinâmica definições de configuração e resultados

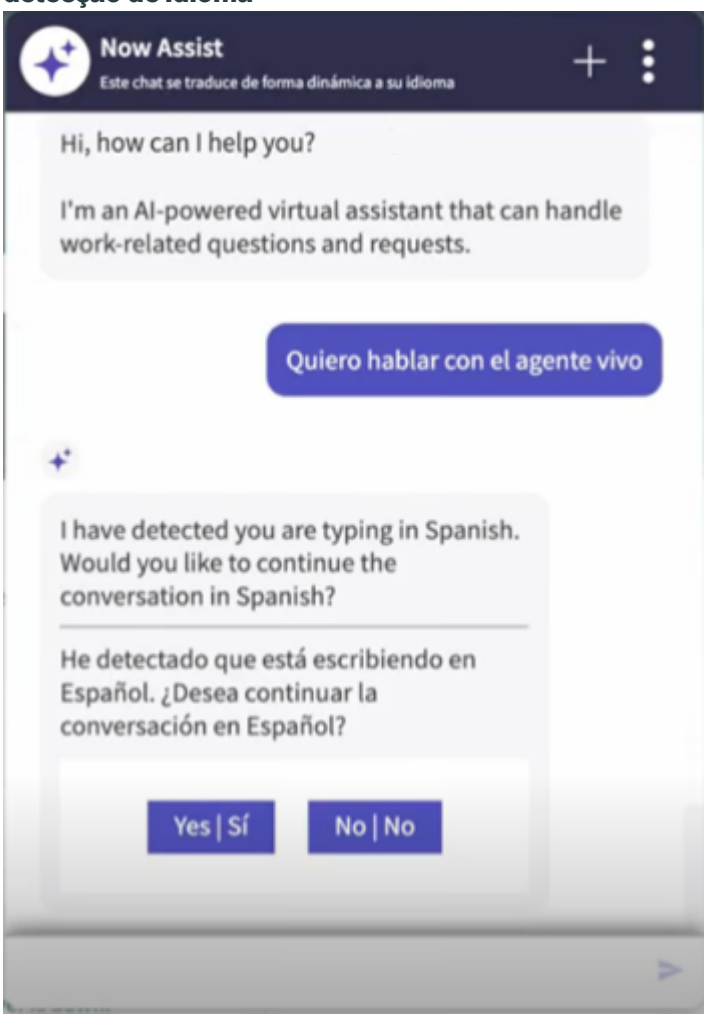
Configuração de idioma	Resultados em Virtual Agent NLU Ou conversas de bate-papo padrão do LLM
Detecção de idioma e. Tradução dinâmica não estão configurados.	Para conversas não localizadas, o idioma em que os tópicos aparecem depende do idioma em que foram criados. Normalmente, o idioma do sistema padrão é usado para tópicos e descoberta de tópicos.
A detecção de idioma está habilitada, mas não Tradução dinâmica	As respostas de idioma podem aparecer de forma diferente, dependendo se a localização foi feita ou não para esses tópicos. O idioma da conversa pode continuar no idioma detectado com base se os registros de localização desses tópicos foram incluídos anteriormente. Se os registros de localização não forem fornecidos, o idioma da conversa continuará no idioma de conversa preferencial. Se o idioma detectado for uma localidade ou outro código de idioma que tenha sido configurado com um idioma de fallback, Virtual Agent perguntará ao usuário se ele deseja alternar a conversa para o idioma de fallback. Por exemplo, se o idioma detectado for espanhol mexicano (mx-es) e o espanhol (es) tiver sido designado como o idioma de fallback, Virtual Agent pergunta: Detectei que você está digitando em espanhol. Gostaria de mudar a conversa para espanhol? (Sim/Não) Se o usuário selecionar **Sim**, o idioma de fallback será usado para descoberta e exibição de tópicos. Isso continua até que a conversa termine. Se o usuário selecionar **Não**, Virtual Agent não o solicitará novamente durante a conversa.
Detecção de idioma e Tradução dinâmica estão habilitados	Se o idioma detectado estiver habilitado para tradução dinâmica em Virtual Agent Configurações de bate-papo, Virtual Agent pergunta ao usuário se ele deseja alternar a conversa para o idioma detectado. Por exemplo, o idioma conversacional preferencial é o inglês, mas o usuário digita um enunciado em espanhol. O usuário recebe um aviso perguntando se deseja alternar a conversa para o espanhol. O prompt diz, Detectei que você está digitando em espanhol. Gostaria de mudar a conversa para espanhol? (Sim/Não) Se o usuário selecionar **Não** , Virtual Agent Eles não serão solicitados novamente durante a conversa e a conversa continuará em inglês. Se o usuário selecionar **Sim** , o enunciado é traduzido para o idioma padrão. O idioma padrão para NLU as conversas estão em *`glide.sys.language`*propriedade do sistema. O idioma padrão para conversas de LLM está em *`com.glide.cs.llm.default.Language`*propriedade do sistema. Todas as correspondências de tópico são traduzidas dinamicamente para o idioma da conversa do usuário e exibidas. Neste exemplo, a conversa continuará em espanhol e o Virtual Agent espera que o usuário continue conversando em espanhol. Depois que a conversa termina e o usuário reinicia uma nova

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

Detecção de idioma e. Tradução dinâmica definições de configuração e resultados

Configuração de idioma	Resultados em Virtual Agent NLU Ou conversas de bate-papo padrão do LLM
	conversa recarregando o navegador ou navegando inicialmente para um portal sem conversa em andamento, o idioma conversacional anterior (espanhol neste exemplo) continua.

Exemplo de um Virtual Agent Conversa de bate-papo padrão do LLM usando detecção de idioma



O processo de detecção de idioma e tradução automática funciona de acordo com os seguintes princípios:

- A detecção de idioma ocorre apenas uma vez por conversa, no enunciado inicial.

  Se um usuário tentar mudar o idioma no meio de uma conversa, Virtual Agent retornará uma mensagem de não entendi.

- Quando a conversa é fechada e reiniciada, o idioma usado na próxima conversa varia dependendo de como o usuário reiniciou a conversa. Se o usuário reiniciar a conversa recarregando o navegador, o idioma preferencial será restaurado na próxima conversa. Se o usuário reiniciar a conversa usando o recurso de reinicialização do widget de bate-papo, o idioma de conversa anterior será restaurado na próxima conversa. Independentemente de como uma conversa foi encerrada e reiniciada para NLU Ou conversas de bate-papo padrão do LLM, se um usuário não aceitar alternar idiomas

Tradução automática

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

depois que um idioma diferente foi detectado na conversa anterior, o idioma preferencial será restaurado na próxima conversa.

- Se o idioma detectado de um usuário for o mesmo que o idioma preferencial, o usuário não será solicitado a alternar idiomas.
- Se o idioma detectado de um usuário não tiver um idioma de fallback especificado e a tradução dinâmica não estiver habilitada para ele, a conversa continuará no idioma preferencial.
- Se o idioma detectado de um usuário não estiver ativado na instância, a conversa continuará no idioma preferencial. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma .

Nota: Pesquisa com IA os resultados não são traduzidos.

Tradução dinâmica e Bate-papo do agente

Se Tradução dinâmica estiver habilitado em Virtual Agent, mas desativado em Bate-papo do agente, o agente em tempo real verá o que o usuário vê. Se o usuário iniciou a conversa em outro idioma e o idioma de conversa muda, o atendente verá a conversa no idioma detectado do usuário. Isso pode causar alguma confusão para o agente e o cliente. Para resolver esse problema, considere ativar Tradução dinâmica para Bate-papo do agente também. Para obter detalhes, consulte Configuração do Tradução dinâmica para bate-papo do agente.

Idiomas compatíveis

Para obter melhores resultados, instale os plug-ins de idioma ServiceNow para cada idioma que usa tradução dinâmica. Para obter uma lista detalhada de plug-ins de idioma, consulte Ativar um idioma .

Você pode habilitar a tradução dinâmica para idiomas que não são compatíveis com a plataforma ServiceNow. Para obter detalhes, consulte Ativar Tradução dinâmica para um idioma não compatível.

Canais compatíveis

Tradução dinâmica para Virtual Agent é compatível atualmente com os seguintes canais:

- ServiceNow widget de bate-papo
- Microsoft Teams
- Slack
- Workplace from Facebook
- Facebook Messenger

Nota: A janela de teste do tópico Virtual Agent pode identificar enunciados do usuário de Microsoft Teams ou outros adaptadores como `sysparm_search_text`. Tradução dinâmica traduzirá este conteúdo também.

Os seguintes canais não são compatíveis com Tradução dinâmica para Virtual Agent:

- Cliente para celular ServiceNow
- WhatsApp
- LINE

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

- SMS Twilio
- Alexa
- Google Assistente
- Siri

Pré-requisitos para usar Tradução dinâmica em Virtual Agent

Para habilitar a tradução automática, instale ServiceNow® plug-ins de idioma e Tradução dinâmica plug-ins. Em seguida, configure Tradução dinâmica para sua instância.

Antes de habilitar a tradução automática dinâmica para um idioma, você deve instalar e configurar Tradução dinâmica em sua instância.

1. Como administrador, instale os seguintes plug-ins:
   - Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot)
   - Tradução dinâmica para Virtual Agent (com.glide.cs.dynamic.translation.virtual_agent)
2. Ativar plug-ins de idioma para cada idioma que você deseja implantar com tradução dinâmica.

   Nota: Os idiomas para Tradução dinâmica são armazenados na tabela sys_cs_dynamic_translation_virtual_agent.

3. (Opcional) Habilitar idiomas NLU nas configurações Virtual Agent Se você estiver usando a descoberta de tópico de NLU.

   Nota: Os valores de detecção e descoberta de NLU são armazenados na tabela sys_cs_general_settings. A partir de Vancouver, o ServiceNow NLU é o driver de NLU disponível.

4. (Opcional) Habilite idiomas do LLM no administrador do Now Assist se você estiver usando Now Assist em Virtual Agent.
5. (Opcional) Crie regras de exclusão para termos específicos e padrões de conteúdo em Estrutura de exclusão .

Os seguintes provedores de serviços de tradução são pré-configurados assim que os plug-ins são instalados:

- Microsoft Azure
- Microsoft Azure OEM
- Google Tradutor

Configuração de outros provedores de serviços de tradução

Nota: O conteúdo a seguir é relevante somente para NLU E conversas de LLM com atendente que usam Tradução dinâmica para bate-papo do agente.

Você pode configurar qualquer outro provedor de serviços de tradução na aplicação Tradução dinâmica da seguinte forma:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Integração com um provedor de serviço de tradução .

2. Criação de uma configuração de tradutor em Tradução dinâmica .

3. (Optional) Criação de um mapeamento de código de idioma para mapear códigos de idioma do tradutor para os códigos de idioma ServiceNow®.

Próxima etapa

Configurar Tradução dinâmica credenciais de integração de serviço

Configurar Tradução dinâmica credenciais de integração de serviço

Configure a credencial e a conexão para seu serviço de tradução.

Antes de Iniciar

Nota: O conteúdo a seguir é relevante somente para NLU E conversas de LLM com atendente que usam Tradução dinâmica para bate-papo do agente.

Conclua os pré-requisitos para usar a tradução dinâmica no Virtual Agent.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Crie uma credencial para o alias de serviço do tradutor.
   Para obter informações detalhadas, consulte os seguintes tópicos:
   - Criação de uma credencial para o alias MicrosoftTranslation
   - Configuração da credencial do alias GoogleTranslation
2. Crie uma conexão para o alias de serviço do tradutor.
   Para obter informações detalhadas, consulte os seguintes tópicos:
   - Criação de uma conexão para o alias MicrosoftTranslation
   - Configuração dos atributos de conexão para o alias GoogleTranslation

O que Fazer Depois

Ative seu serviço de tradução em Tradução dinâmica

Ative seu serviço de tradução em Tradução dinâmica

Ative seu provedor preferencial Tradução dinâmica e marque-o como o serviço padrão para tradução e detecção de idioma.

Antes de Iniciar

Nota: O conteúdo a seguir é relevante somente para NLU E conversas de LLM com atendente que usam Tradução dinâmica para bate-papo do agente.

Conclua os pré-requisitos para usar a tradução dinâmica no Virtual Agent.

Configurar Tradução dinâmica credenciais de integração de serviço.

Função necessária: administrador

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tradução dinâmica** > **Configurações de tradutor**.
2. Selecione o nome do serviço de tradução para abrir o registro.
3. No formulário Configuração do tradutor, marque a caixa de seleção **Ativo**.
4. Na guia Preferências, selecione **Marcar como padrão para tradução**.
5. Na guia Preferências, selecione **Marcar como padrão para detecção**.
6. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Habilitar Tradução dinâmica para idiomas em Virtual Agent

Habilitar Tradução dinâmica para idiomas em Virtual Agent

Habilite Tradução dinâmica para um ou mais idiomas em Configurações de bate-papo para Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Instale e configure os plug-ins para Tradução dinâmica, conforme descrito em Pré-requisitos para usar Tradução dinâmica em Virtual Agent. Se esses pré-requisitos não forem concluídos, o cartão de suporte a vários idiomas descrito nas etapas a seguir não será exibido.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Selecione **Virtual Agent**.
3. No cartão de suporte a vários idiomas, faça o seguinte:

   a. Ligue o. **Detecção de idioma** comutador para habilitá-lo.

      Ativar esta alternância é aplicável a conversas de NLU e LLM.

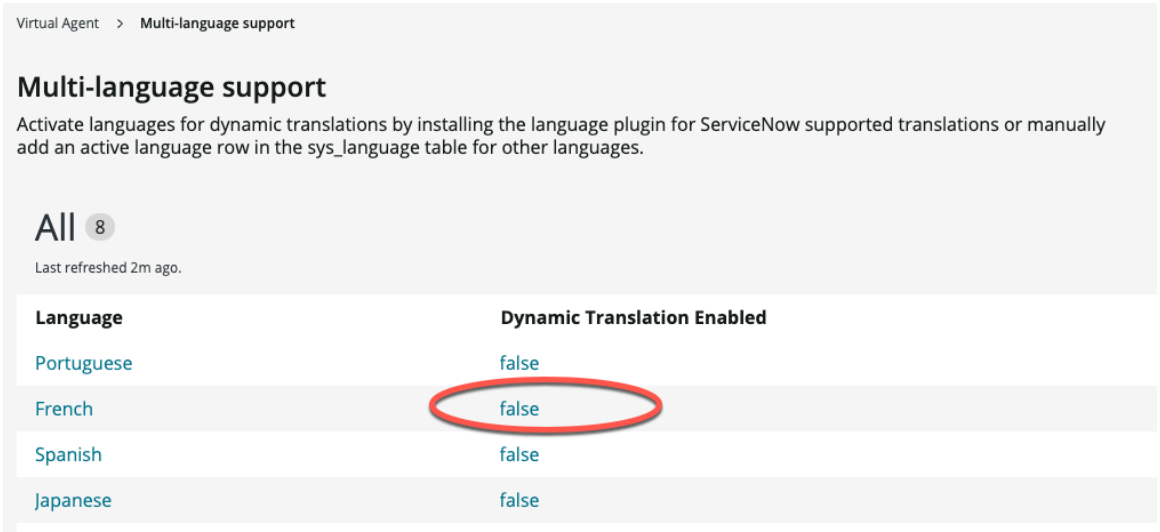
   b. Ligue o. **Tradução dinâmica de idioma** comutador para habilitá-lo.

      Ativar esta alternância só se aplica a. NLU conversas. Para obter mais informações sobre como ativar a tradução para conversas do LLM, consulte Serviço multilíngue para Now Assist aplicações.

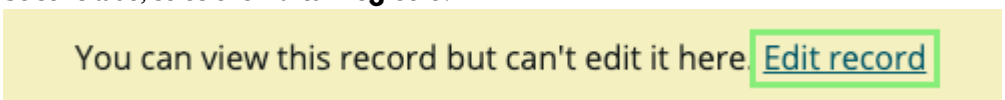
   c. Selecionar **Visualizar todos**.

   A página de suporte a vários idiomas é aberta. Todos os idiomas instalados na instância são listados.
4. Na coluna **Tradução dinâmica habilitada**, selecione **falso** para o idioma que você deseja habilitar.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Se solicitado, selecione **Editar registro**.



b. Selecione **Tradução dinâmica habilitada**.

c. Selecione **Atualizar**.

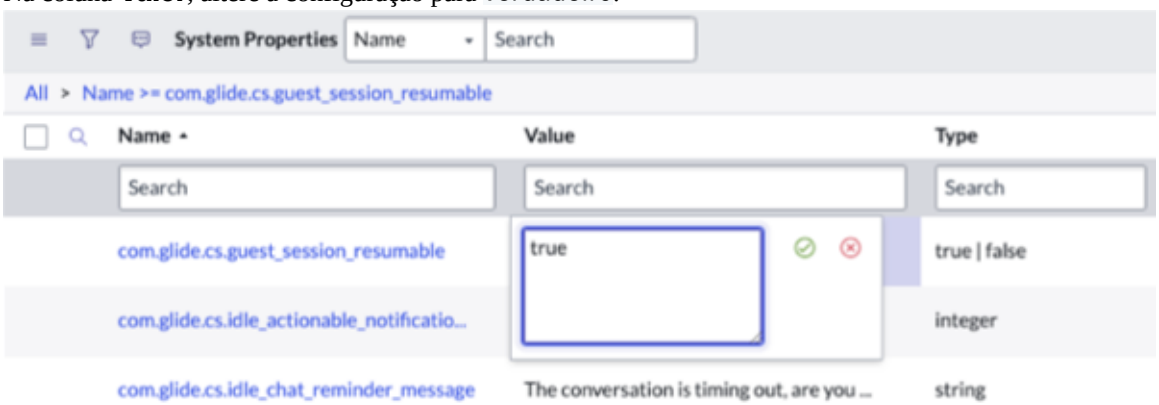
d. Retorne à página de suporte de Vários idiomas e repita essas etapas para qualquer outro idioma que você queira habilitar.

5. Opcional: Habilite a detecção de idioma para usuários convidados.
Se esta propriedade do sistema estiver definida como **desativada**, Tradução dinâmica não funcionará para usuários convidados.

a. Navegue até **Todos** e insira `sys_properties.list` no filtro.

b. No campo **Nome**, pesquise *`com.glide.cs.guest_session_resumable`*.

c. Na coluna **Valor**, altere a configuração para `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.

Serviço multilíngue para Now Assist aplicações

Ative o serviço multilíngue para texto inserido pelo usuário com Tradução dinâmica em Now Assist aplicações.

Antes de Iniciar

Você deve instalar e ativar o. Tradução dinâmica e instalou pelo menos um pacote de idiomas. Para obter mais informações, consulte Ativar Tradução dinâmica e. Ativar um idioma . Tradução dinâmica no entanto, não é compatível com mercados regulamentados.

Se você não vir uma seção de idioma e região do seu Administração do Now Assist console, certifique-se de ter instalado pelo menos um Now Assist aplicação. Instala ou atualiza as dependências necessárias para a versão mais recente.

Função necessária: sn_generative_ai.nsa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há dois serviços de tradução disponíveis para traduzir conteúdo gerado pelo usuário no Now Assist aplicações. Para obter mais informações sobre as diferenças entre os dois, consulte Tradução do Now Assist .

Depois de habilitar qualquer um Tradução dinâmica Ou tradução nativa, as traduções estarão disponíveis para experiências no produto, Virtual Agent e Now Assist painel.

Como a detecção de idioma depende do idioma da sessão do usuário, todos os idiomas disponíveis como pacotes de idiomas são compatíveis com Now Assist aplicações. Se você quiser adicionar suporte a idiomas adicional, consulte Ativar um idioma para obter uma lista dos idiomas disponíveis e instruções para instalação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Configurações**.
2. No painel esquerdo, selecione **Serviço multilíngue** .
3. Em Tradução dinâmica ou cartão de tradução nativo, alterne o comutador para **Ativado** .
   Um modal é exibido, confirmando sua escolha e informando isso Now Assist O fluxo de respostas do LLM (modelo de idioma grande) estará indisponível quando Tradução dinâmica ativo.

   Nota:

   Tradução dinâmica Está habilitado por padrão, tornando a transmissão do Now Assistant indisponível. Quando Tradução dinâmica A transmissão do Now Assistant fica disponível. A mensagem modal exibida mudará de acordo com o status do Tradução dinâmica.

4. Você pode habilitar ambos Tradução dinâmica e tradução nativa.
   A tradução nativa é aplicada primeiro. Se o idioma não for compatível com a tradução nativa, então Tradução dinâmica será aplicado.
5. **Opcional:** Para habilitar o idioma preferencial nos idiomas disponíveis compatíveis com os provedores de modelo selecionados na Torre de controle com IA, selecione **Editar** e marque a caixa de seleção ao lado dos idiomas que você deseja usar para tradução.

   (Optional) Para atualizar sua escolha, selecione **Salvar** .

Resultado

O serviço multilíngue está habilitado para Now Assist aplicações.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Tradução dinâmica para um idioma não compatível

A plataforma ServiceNow® oferece suporte a diferentes idiomas, mas você pode habilitar a tradução automática para idiomas adicionais em Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Instale e configure os plug-ins para Tradução dinâmica, conforme descrito em Pré-requisitos para usar Tradução dinâmica em Virtual Agent.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar Tradução dinâmica para qualquer plug-in de idioma instalado na plataforma ServiceNow®. Depois de instalado, o idioma fica disponível para configuração no cartão de suporte a vários idiomas em Virtual Agent Configurações de bate-papo. Mas se você quiser oferecer suporte a um idioma que não tenha um plug-in, adicione-o à tabela Idiomas [sys_language]. Depois de adicionado, você pode habilitar a tradução automática dinâmica para esse idioma.

Para obter mais informações sobre opções de suporte de vários idiomas e suas compensações, consulte Opções de localização para Virtual Agent. Para obter mais informações sobre localizações personalizadas, consulte Personalização de traduções .

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e insira `sys_language.list` no filtro.
2. Na página Idiomas, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome e local do idioma, se aplicável. Por exemplo, **espanhol (mexicano)**.
Ativo	Caixa de seleção indicando que o idioma está habilitado na instância.
ID	O código BCP 47 para o idioma. Por exemplo, **es-MX**.
Direção do texto	Direção do texto para o idioma. As opções são **da esquerda para a direita** ou **da direita para a esquerda**.
Fallback	Idioma a ser usado se uma tradução não estiver disponível. O plug-in de idioma deverá estar instalado na instância e ativado para NLU, se você estiver usando a descoberta de tópico NLU. Por exemplo, se o idioma for espanhol do México, você poderá especificar o **espanhol** como idioma de fallback.

4. Clique em **Enviar**.
5. **Opcional:** Para uma melhor experiência do usuário, traduza algumas das mensagens do sistema Virtual Agent para o novo idioma.
   a. Navegue até **Todos** e insira `sys_ui_message.list` no filtro.
   b. Traduza as seguintes chaves:

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

- Tem certeza de que deseja encerrar a conversa atual?
- Clique aqui para iniciar uma nova conversa
- Fechar opções de contato
- [nome do idioma] (por exemplo, **inglês** ou **alemão**)
- Desativar notificações por áudio
- Terminar conversa
- Detectei que você está digitando {0}. Gostaria de continuar a conversa em {0}?
- Agora mesmo
- Não
- Não Há Agentes de bate-papo Disponíveis no Momento
- Escolha uma opção.
- Digite sua solicitação
- Digite sua resposta aqui
- Enviar
- Iniciar uma nova conversa
- Comece a digitar para filtrar a lista de tópicos abaixo...
- Opções de suporte
- Sim

Nota: Se você especificar um idioma de fallback compatível para o idioma que está adicionando, não será necessário traduzir as chaves na tabela Mensagens. Por exemplo, se você adicionar o espanhol mexicano como idioma, poderá especificar o espanhol como o idioma alternativo. O plug-in do idioma espanhol já contém traduções dessas mensagens. Para obter mais informações, consulte Especifique um idioma de fallback para idiomas específicos de localidade e previsão de NLU.

6. Quando os idiomas forem adicionados, habilite Tradução dinâmica.
   Para obter mais informações sobre como habilitar Tradução dinâmica, consulte Habilitar Tradução dinâmica para idiomas em Virtual Agent e. Serviço multilíngue para Now Assist aplicações.

Especifique um idioma de fallback para idiomas específicos de localidade e previsão de NLU

Forneça suporte ao idioma local, especificando um idioma de fallback para Virtual Agent usar para tópicos, palavras-chave e previsão de NLU. Por exemplo, a plataforma ServiceNow® não é compatível com o espanhol mexicano (mx-es), mas é compatível com o (s) espanhol (es), que você pode designar como idioma de fallback para uma melhor experiência do usuário.

Antes de Iniciar

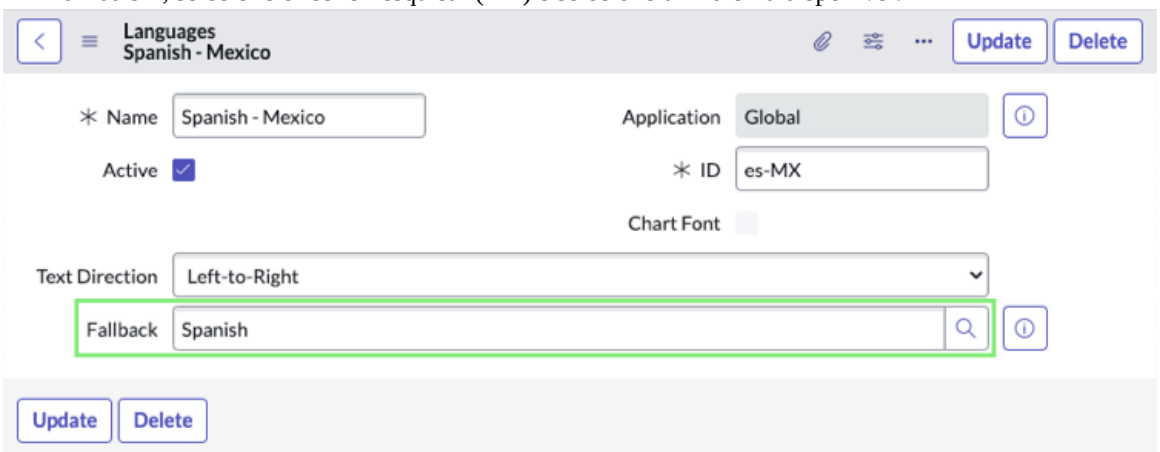
Nota: O plug-in de idioma de fallback deve ser instalado na instância. Uma vez instalado, o idioma fica disponível na tabela Idiomas [sys_language]. Se Now Assist em Virtual Agent E você trabalha com conversas habilitadas para LLM, você só pode estabelecer um idioma de fallback na tabela Idiomas [sys_language] em vez de usar as etapas a seguir.

Função necessária: virtual_agent_admin ou 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. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Selecione **Virtual Agent**.
3. No cartão de suporte multilíngue, deslize a chave de alternância **Detecção de idioma** para ativá-la.
4. Selecionar **Visualizar todos**.
5. Selecione o nome de um idioma para abrir o registro.
6. Selecione **Editar registro** na parte superior da página.
7. Em **Fallback** , selecione o ícone Pesquisar ( ) e selecione um idioma disponível.



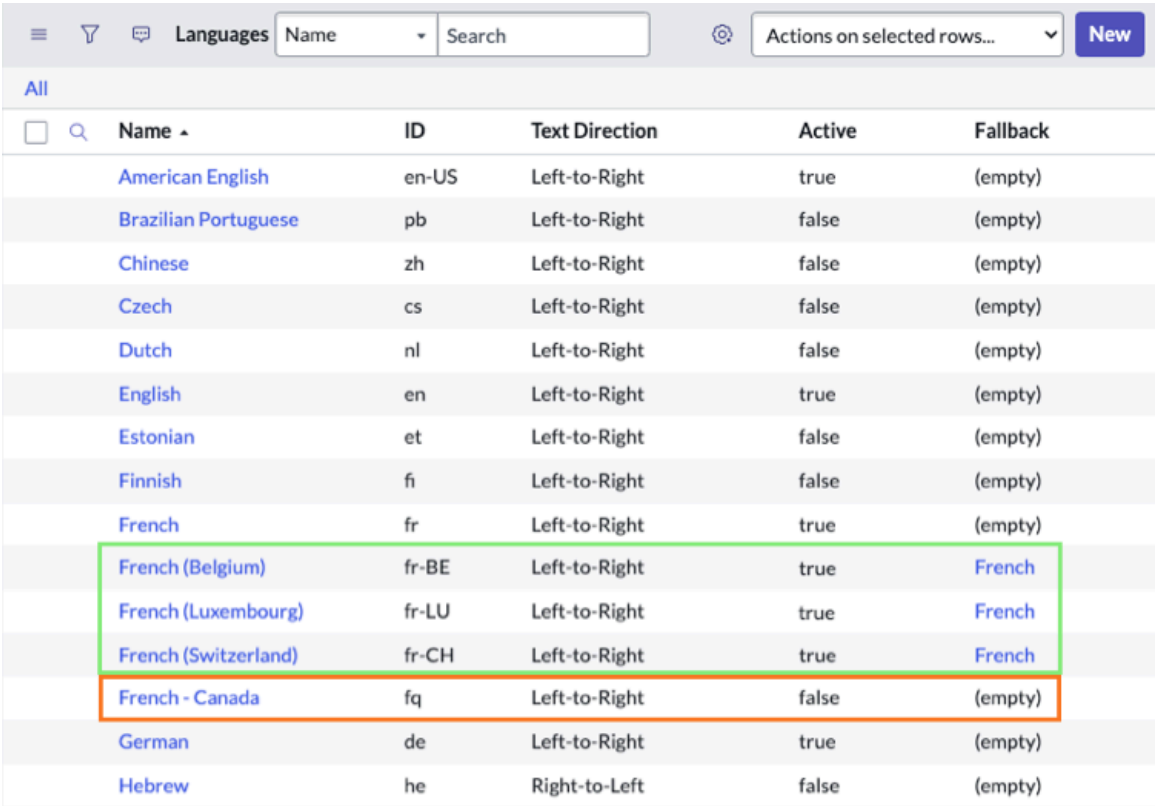
8. Selecione **Atualizar**.

Resultado

As localidades personalizadas aparecem na tabela Idiomas [sys_language], junto com o idioma de fallback. O código de idioma (ID) indica um idioma que Virtual Agent pode detectar. No exemplo a seguir, três localidades francês usam o francês como idioma de fallback. Somente o francês canadense permanece sem 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.



Languages | Name | Search | Actions on selected rows... | New

All

Name	ID	Text Direction	Active	Fallback
American English	en-US	Left-to-Right	true	(empty)
Brazilian Portuguese	pb	Left-to-Right	false	(empty)
Chinese	zh	Left-to-Right	false	(empty)
Czech	cs	Left-to-Right	false	(empty)
Dutch	nl	Left-to-Right	false	(empty)
English	en	Left-to-Right	true	(empty)
Estonian	et	Left-to-Right	false	(empty)
Finnish	fi	Left-to-Right	false	(empty)
French	fr	Left-to-Right	true	(empty)
French (Belgium)	fr-BE	Left-to-Right	true	French
French (Luxembourg)	fr-LU	Left-to-Right	true	French
French (Switzerland)	fr-CH	Left-to-Right	true	French
French - Canada	fq	Left-to-Right	false	(empty)
German	de	Left-to-Right	true	(empty)
Hebrew	he	Right-to-Left	false	(empty)

Localizando Virtual Agent conversas

A plataforma ServiceNow fornece vários métodos para localizar Virtual Agent conversas, dependendo das suas necessidades. Use o Framework de localização para gerenciar todos os aspectos do processo de tradução, se você está usando tradução automática, um provedor terceirizado ou ambos.

Use o ServiceNow Framework de localização para padronizar e rastrear o processo de tradução de Virtual Agent tópicos. A estrutura permite que você defina o processo de negócios para traduzir suas conversas. Use-o para configurar o seguinte:

- Como as solicitações de localização são atendidas.

  As opções incluem tradução automática, um sistema de gerenciamento de tradução (TMS) e exportação e importação de arquivos.

- Quem é responsável por cada etapa no processo?

  Virtual Agent usa as seguintes funções:

  - Solicitante de localização
  - Executantes de localização
  - Editor de localização

- Regras de negócios para o processo:
  - Tradução e publicação automáticas
  - Aprovação necessária para tradução e publicação

Para saber mais, consulte Framework de localização . Para saber mais sobre as funções de localização, consulte Funções de localização para Virtual Agent.

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

Localizar tópicos

O fluxo do processo de localização depende do método de descoberta de tópico que você está usando para seus tópicos. Os seguintes tipos de descoberta de tópicos são compatíveis com o uso do Framework de localização.

- Descoberta de tópico de palavra-chave

  Quando você usa o Framework de localização, a conversa de bate-papo e as palavras-chave associadas ao tópico são traduzidas.

- Compreensão da linguagem natural (NLU) descoberta de tópico

  Se seus tópicos usam NLU, o tópico e o grupo de modelos devem ser localizados. Quando você solicita uma tradução de Designer do Virtual Agent, o tópico e todas as palavras-chave opcionais são traduzidos. Você deve solicitar tradução para grupos de modelos de Workbench de NLU. Para obter mais informações sobre esse processo, consulte Traduzir um modelo multilíngue .

  Depois que o tópico e os modelos secundários forem localizados, talvez seja necessário mapear os modelos para o tópico antes de publicá-los.

Pré-requisitos

Importante: Atualmente, cadeias de caracteres traduzíveis, como texto de tópico e respostas de bot, não podem conter aspas incorporadas. Cadeias de caracteres que contêm aspas incorporadas não podem ser localizadas.

Faça o seguinte antes de começar a gerenciar traduções:

- Ative o plug-in ServiceNow para cada idioma para o qual você queira oferecer suporte.

  O Framework de localização também é instalado por padrão. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma .

- Configure o modo de tradução que você deseja usar no Framework de localização.

  Você pode configurar a tradução automática, um sistema de gerenciamento de tradução (TMS) ou enviar por e-mail. Para obter mais informações, consulte Modos de tradução .

- Se você estiver usando Compreensão da linguagem natural (NLU), habilite os idiomas nas configurações Virtual Agent.

  Para obter mais informações, consulte Habilitar idiomas NLU nas configurações Virtual Agent.

- Se necessário, adicione idiomas secundários ao NLU seu grupo de modelos. Para obter mais informações, consulte Gestão de modelos multilíngue .
- Atribua funções de localização a grupos de membros da equipe.

  Diferentes funções são atribuídas aos usuários com base em suas responsabilidades no processo de tradução. Para obter mais informações, consulte Funções de localização para Virtual Agent.

Gerenciar idiomas por modelo

Se o NLU estiver habilitado para sua instância, você poderá exibir e gerenciar traduções por modelo e idioma. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** >

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

Designere, em seguida, clique em **Gerenciar idiomas** . Escolha um modelo e um idioma e você poderá fazer o seguinte:

- Visualizar status da tradução
- Solicitar traduções
- Visualizar ou editar traduções
- Testar traduções

Clique em **Gerenciar traduções de NLU** para facilitar o acesso à página de gerenciamento de modelos em Workbench de NLU.

Para obter mais informações, consulte Localizar tópicos Virtual Agent que usam a descoberta de tópicos NLU.

Habilitar idiomas NLU nas configurações Virtual Agent

Se você planeja usar modelos NLU específicos de idioma, deve habilitar os idiomas instalados na lista de idiomas NLU suportados. Um idioma será habilitado se a coluna **Habilitado** for verdadeiro. O idioma inglês está habilitado por padrão.

Antes de Iniciar

Ative o plug-in ServiceNow para cada idioma para o qual você queira oferecer suporte. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma .

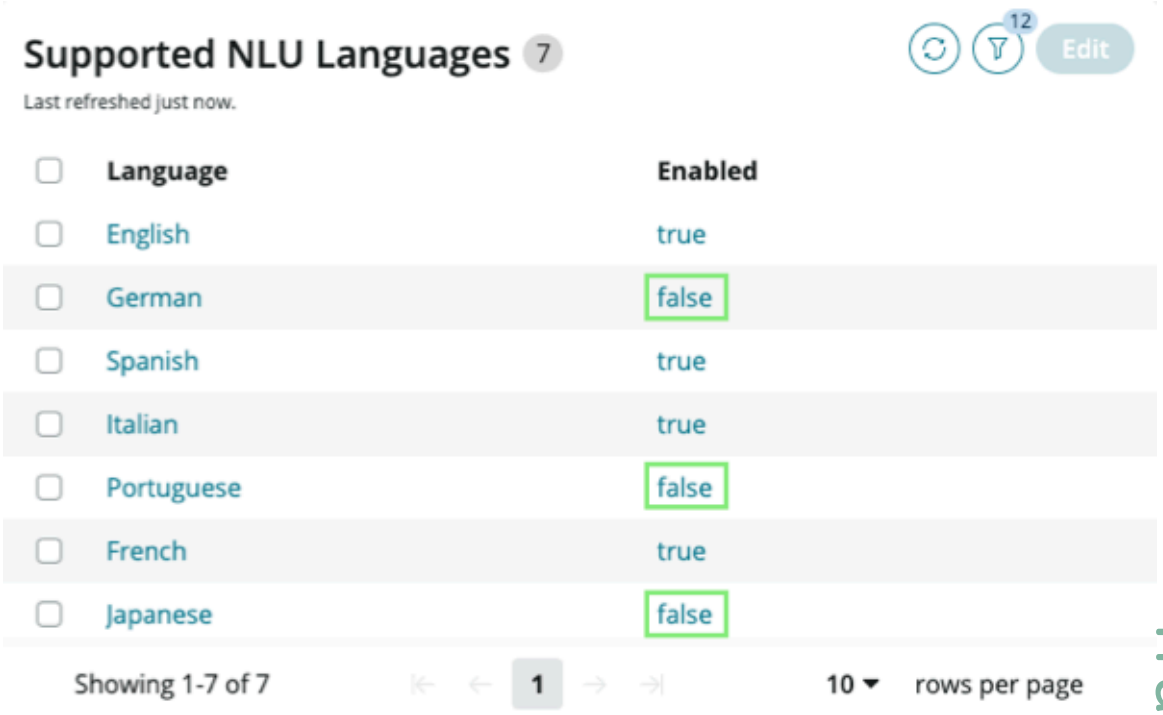
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Clique em **Virtual Agent**.
3. Em Compreensão da linguagem natural, clique em **Exibir configurações**.
4. Encontre os idiomas na lista Idiomas NLU compatíveis.
5. Se a coluna Habilitado exibir **falso** para um idioma, selecione o link para abrir as propriedades de NLU do idioma.
   Por exemplo, na imagem a seguir, alemão, português e japonês não estão habilitados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Marque a caixa de seleção **Habilitado**.
7. Clique em **Salvar**.

Localizar tópicos Virtual Agent que usam a descoberta de tópicos de palavras-chave

Use o ServiceNow Framework de localização para gerenciar o processo de localização de Virtual Agent conversas e palavras-chave.

Antes de Iniciar

Verifique os pré-requisitos para traduzir Virtual Agent componentes. Para obter mais informações, consulte Localizando Virtual Agent conversas.

Certifique-se de que os tópicos do Virtual Agent estejam publicados e com o desempenho desejado. Faça ajustes antes de enviá-los para a localização.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

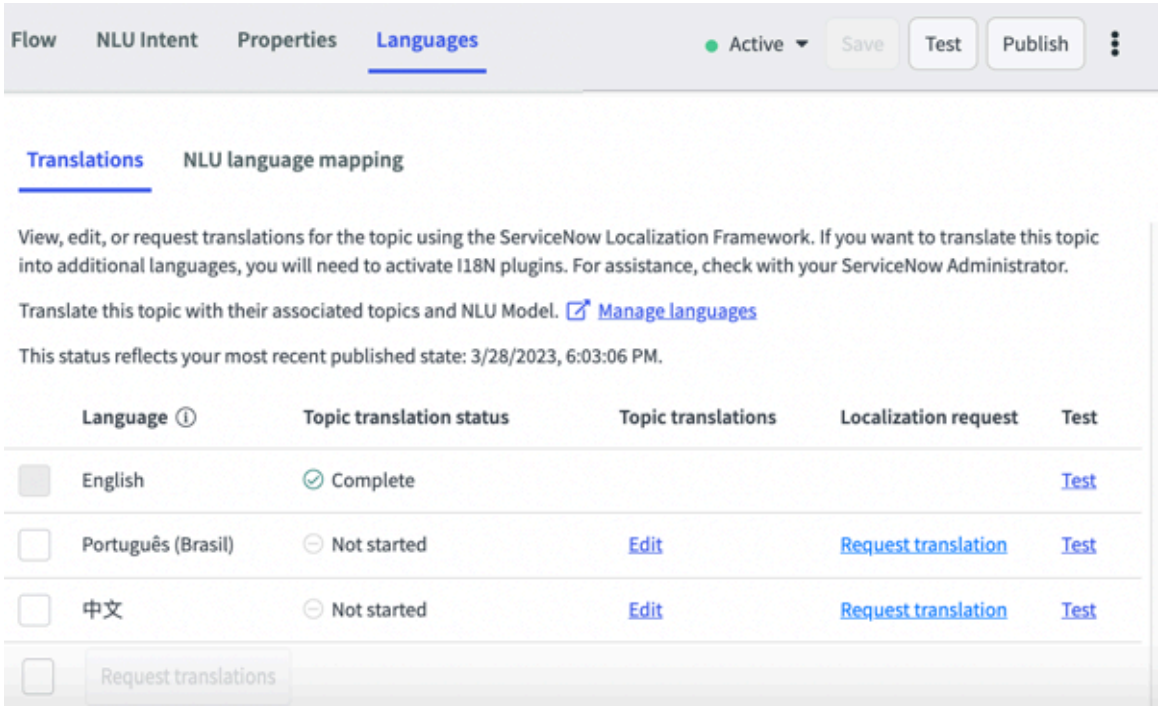
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Selecione **NLU** e abra o tópico que você deseja traduzir.
3. Selecione **Idiomas** guia.
   Somente os idiomas instalados e ativados são exibidos. Para saber como ativar plug-ins de localização, consulte Ativação de um idioma .

> **Nota:** . ServiceNow AI Platform fornece traduções para recursos de interface e tópicos pré-criados. Portanto, em alguns tópicos, os idiomas podem ser exibidos como parcialmente traduzidos.

Tradução automática

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



4. Faça um dos seguintes:
   - Solicitar tradução:
     a. Marque as caixas de seleção aplicáveis e clique em **Solicitar traduções**.
     b. Quando solicitado, confirme sua escolha.

        Um registro de tradução é criado e o status da tradução muda para **Em andamento**. A tarefa de tradução é atribuída a um usuário com a função de executante de localização. Para obter informações sobre o processo de execução em Framework de localização, consulte Executar uma tarefa de localização .
   - Edite traduções diretamente no Designer do Virtual Agent.

Resultado

Quando as traduções são concluídas, os administradores do Virtual Agent podem exibi-las, desbloqueá-las ou editá-las na guia Idiomas do tópico ou na página Gerenciar idiomas.

Depois que as traduções são publicadas, elas são disponibilizadas para tópicos do Virtual Agent que usam palavras-chave dinamicamente.

Localizar tópicos Virtual Agent que usam a descoberta de tópicos NLU

Use o ServiceNow Framework de localização para gerenciar o processo de localização Virtual Agent de conversas que usam Compreensão da linguagem natural (NLU).

Antes de Iniciar

Verifique os pré-requisitos para traduzir Virtual Agent componentes. Para obter mais informações, consulte Localizando Virtual Agent conversas.

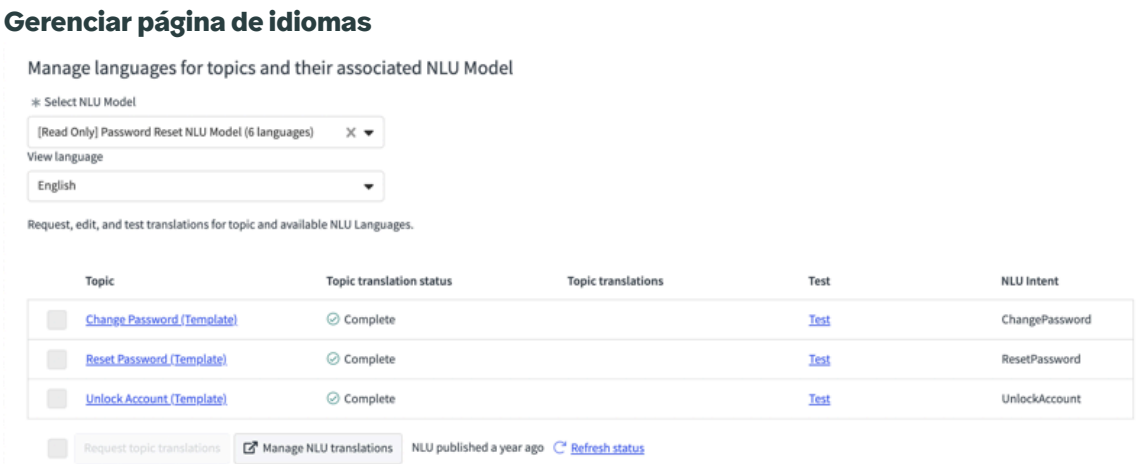
Certifique-se de que os tópicos do Virtual Agent estejam publicados e com o desempenho desejado. Faça ajustes antes de enviá-los para a localização.

Função necessária: virtual_agent_admin ou 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. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Deslize o botão de alternância do tipo de descoberta para **NLU/Palavra-chave** e selecione **Gerenciar idiomas**
3. Na lista **Selecionar Modelo de NLU**, selecione o grupo de modelos que você deseja gerenciar.
   As intenções mapeadas para uma exibição de tópico na página.
4. Na lista **Exibir idiomas**, selecione um idioma.
   O status da tradução de cada tópico no idioma escolhido é exibido na página. Selecione um nome de tópico para abrir o tópico em Designer do Virtual Agent, exibir ou editar traduções ou testar o conteúdo traduzido. A coluna **Status da tradução do tópico** mostra o status atual do tópico no processo de localização.



   Se a coluna **Status da tradução do tópico** mostrar **Publicação necessária**, você deverá publicar o tópico antes de enviá-lo para tradução.

   Nota: . ServiceNow AI Platform fornece traduções para recursos de interface e tópicos pré-criados. Portanto, em alguns tópicos, os idiomas podem ser exibidos como parcialmente traduzidos.

5. Faça um dos seguintes:
   - Marque as caixas de seleção dos tópicos que você deseja traduzir e clique em **Solicitar traduções de tópicos**. Quando solicitado, confirme sua escolha.

     Um registro de tradução é criado e o status da tradução muda para **Em andamento**. A tarefa de tradução é atribuída a um usuário com a função de executante de localização. Para obter informações sobre o processo de execução em Framework de localização, consulte Executar uma tarefa de localização .

     Nota: Se um tópico já estiver em localização, a caixa de seleção correspondente não estará disponível.

   - Edite traduções diretamente.
6. Clique em **Gerenciar traduções de NLU**.
   O modelo é aberto em Workbench de NLU. Solicite traduções para o seu grupo de modelos. Para obter mais informações, consulte Traduzir um modelo multilíngue .

Resultado

Quando as traduções são concluídas, os administradores do Virtual Agent podem exibi-las, desbloqueá-las ou editá-las na guia Idiomas do tópico ou na página Gerenciar idiomas.

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

Depois que as traduções são publicadas, elas são disponibilizadas para tópicos do Virtual Agent que usam palavras-chave dinamicamente. No entanto, a correspondência de intenção específica de idioma não está disponível até que os grupos de modelos também sejam traduzidos e publicados.

O que Fazer Depois

Pode ser necessário mapear um tópico para modelos secundários ou um modelo específico de idioma.

Quando as traduções estiverem concluídas, você pode testar modelos de NLU localizados.

Mapear um tópico para um modelo secundário NLU

Mapeie um tópico Virtual Agent para um modelo secundário no grupo de modelos ou para um modelo autônomo de idioma único NLU para cada idioma compatível.

Antes de Iniciar

Nota: Atualizado Designer do Virtual Agent a interface do usuário está disponível quando você instala Now Assist em Virtual Agent e ligue o. Now Assist Habilidade de tópicos. Este conteúdo presume que você ativou esta habilidade e pode ver a exibição de lista. Se esta habilidade não estiver ativada, você verá a IU legada e a página Tópicos. Para obter mais informações, consulte Página de tópicos legados do Virtual Agent Designer .

Se você estiver usando ServiceNow NLU, revise NLU mapeamento de modelo em Designer do Virtual Agent para obter uma compreensão dos grupos de modelos de NLU.

Se necessário, adicione idiomas secundários ao grupo de modelos em Workbench de NLU para criar versões específicas de idioma do modelo. Para obter mais informações, consulte Gestão de modelos multilíngue .

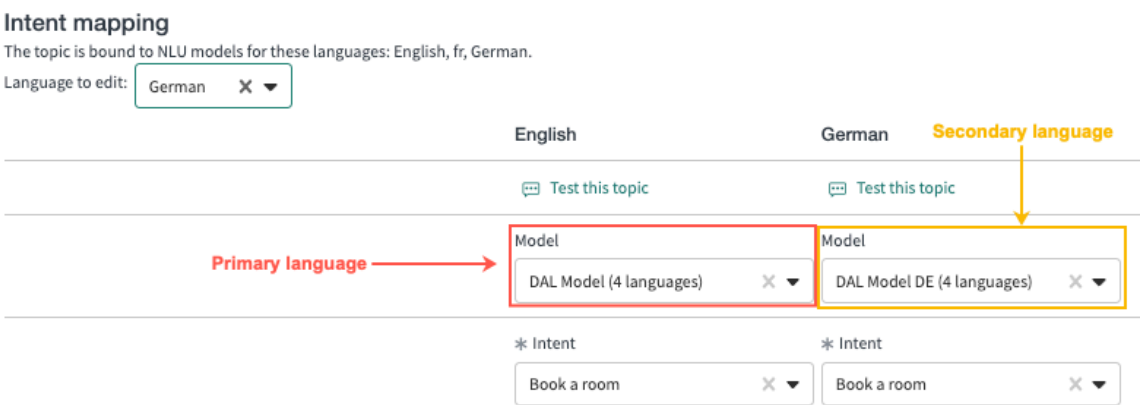
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você selecionar um modelo secundário para um idioma que faz parte de um grupo de modelos diferente, o mapeamento será alterado para todo o tópico. Os modelos secundários devem fazer parte do mesmo grupo de modelos do idioma primário. Você pode selecionar um modelo e uma intenção diferentes para um idioma secundário quando for o único idioma no modelo (e, portanto, o idioma primário).

Mensagem de mapeamentos de grupo de modelos atualizados

Tópico mapeado para um grupo de modelos com idiomas primários e secundários



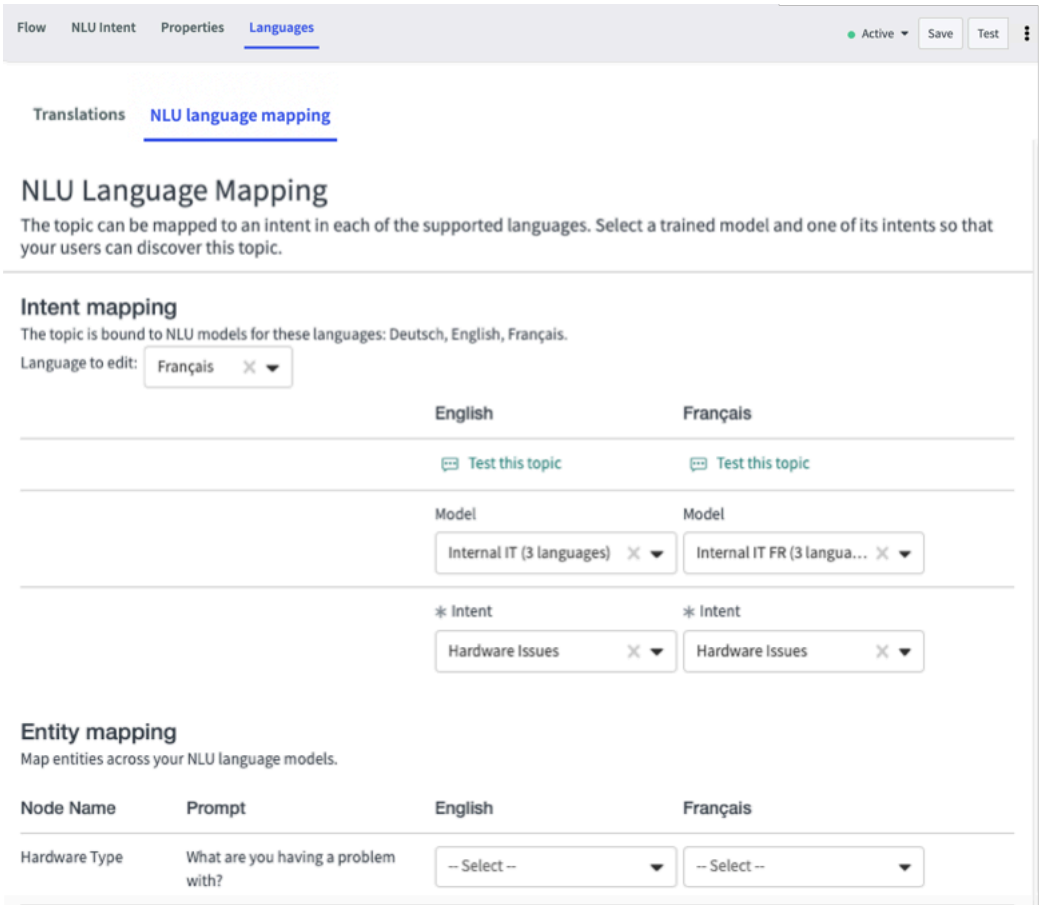
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 NLU mapeamento de modelo em Designer do Virtual Agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Deslize o comutador de alternância do tipo de descoberta para **NLU/palavra-chave** e abra um tópico.
3. Abra a guia **Idiomas** e selecione a guia **Mapeamento de idioma do NLU**.
   A primeira coluna é o mapeamento NLU que se baseia no idioma da sessão atual. Por exemplo, se você estiver usando o inglês, a primeira coluna será o **English**.
4. Na lista **Idioma a ser editado**, selecione o idioma a ser mapeado.
   Os idiomas listados são baseados nos NLU idiomas que você habilitou nas configurações Virtual Agent. Depois de selecionar um idioma, uma coluna é exibida na seção Mapeamento de intenção e, se aplicável, na seção Mapeamento de entidade. Por exemplo, se você selecionar **Français**, será exibida uma coluna do idioma francês.



5. Atualize a seção de mapeamento de intenção.
   a. Na linha Modelo, selecione um modelo NLU para o idioma selecionado.
   b. Na linha Intenção, selecione uma intenção NLU para o idioma que você selecionou.
6. Se aplicável, atualize a seção de mapeamento da entidade.
   Para cada idioma, mapeie uma entidade do modelo para um nó de entrada no tópico. Em uma conversa, esses nós são preenchidos automaticamente com o valor da entidade.
7. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois

Testar traduções de tópicos e modelos de NLU

Tradução automática

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

Testar traduções de tópicos e modelos de NLU

Teste um tópico traduzido Virtual Agent e o modelo de NLU localizado para garantir que ele funcione conforme o esperado em uma conversa.

Antes de Iniciar

Nota: Atualizado Designer do Virtual Agent a interface do usuário está disponível quando você instala Now Assist em Virtual Agent e ligue o. Now Assist Habilidade de tópicos. Este conteúdo presume que você ativou esta habilidade e pode ver a exibição de lista. Se esta habilidade não estiver ativada, você verá a IU legada e a página Tópicos. Para obter mais informações, consulte Página de tópicos legados do Virtual Agent Designer .

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

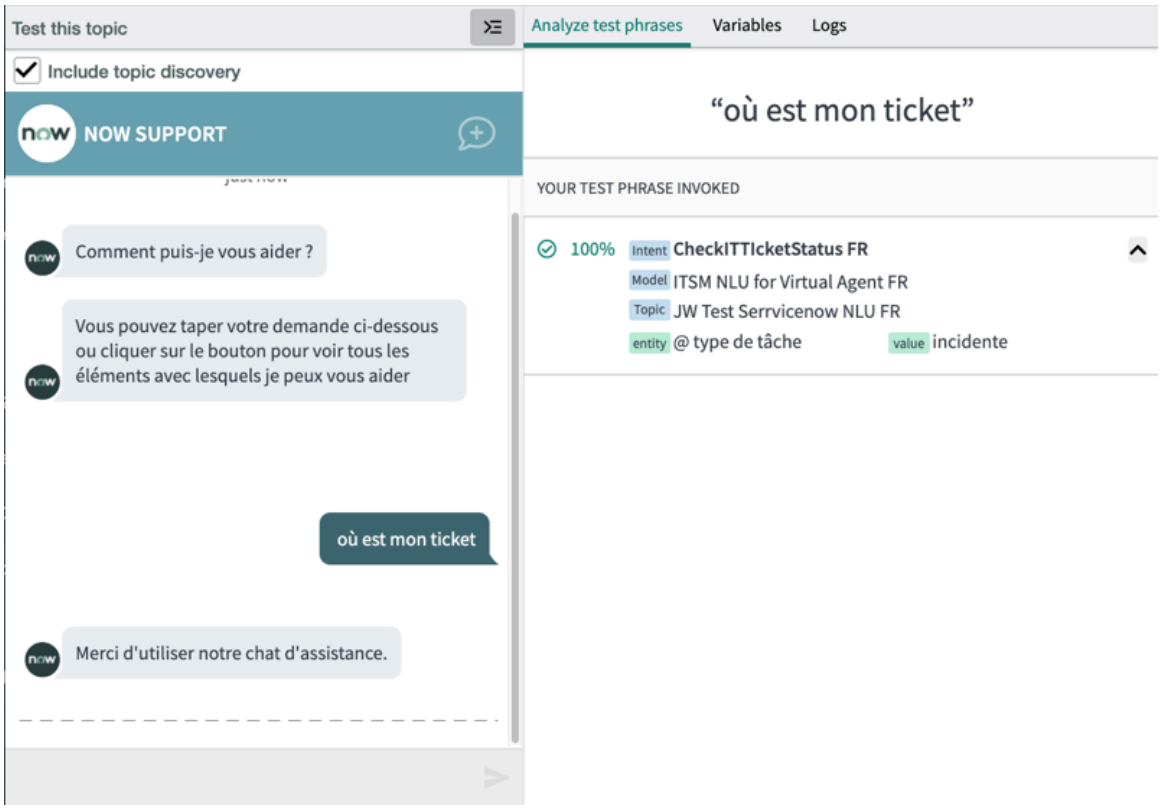
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Defina o comutador de alternância do tipo de descoberta como **NLU/palavra-chave** , Seguido pelo tópico de NLU que você deseja testar.
3. Na guia Idiomas, selecione **Gerenciar idiomas** .
4. Na lista **Selecionar Modelo de NLU**, selecione o grupo de modelos para testar.
5. Na lista **Exibir idiomas**, selecione um idioma.
6. Em **Teste** coluna para uma intenção, selecione **Teste** .
7. Na janela de teste, execute a conversa e revise os resultados nas guias de teste.
   Para obter mais informações sobre como usar a janela de teste de bate-papo, consulte Como testar tópicos de NLU/Palavra-chave.

   Example
   A imagem a seguir ilustra como você pode testar uma tradução em francês.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Use os resultados do teste para modificar o tópico conforme necessário. Continue testando enquanto ajusta o tópico e os mapeamentos NLU de idioma.

Quando o tópico estiver pronto, publique o tópico para disponibilizá-lo para os usuários. Você pode publicar todos ou alguns dos mapeamentos NLU. Para obter mais informações sobre como publicar um tópico, consulte Publicar um tópico Virtual Agent.

Dica: Você pode exibir informações de localização no **Gerenciar idiomas** e Designer do Virtual Agent página inicial. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**e selecione **Informações de localização** Dos recursos.

Edite as traduções de tópicos Virtual Agent.

Um usuário administrador Virtual Agent pode editar e publicar traduções diretamente em Designer do Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Nota: Atualizado Designer do Virtual Agent a interface do usuário está disponível quando você instala Now Assist em Virtual Agent e ligue o. Now Assist Habilidade de tópicos. Este conteúdo presume que você ativou esta habilidade e pode ver a exibição de lista. Se esta habilidade não estiver ativada, você verá a IU legada e a página Tópicos. Para obter mais informações, consulte Página de tópicos legados do Virtual Agent Designer .

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

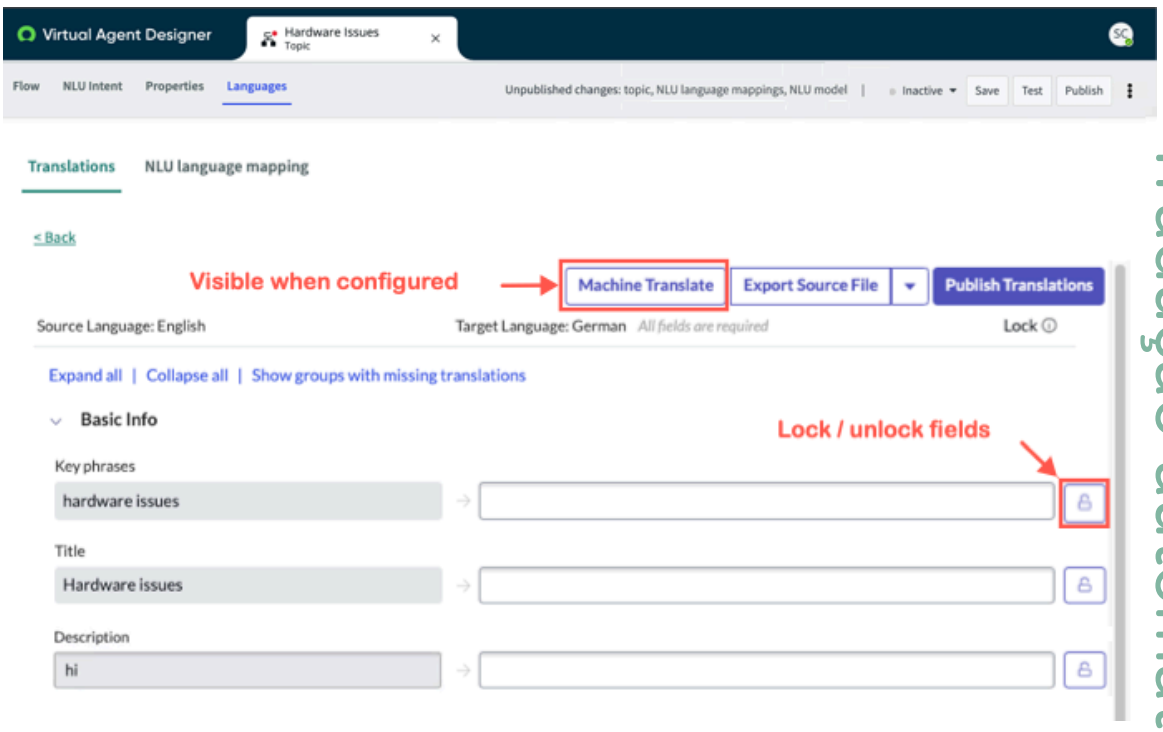
Tradução automática

© 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. Siga um destes procedimentos:
   - Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**abra um tópico publicado e selecione **Idiomas** guia.
   - (Somente NLU) Navegue até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**e deslize o comutador de alternância de tipo de descoberta para **NLU/palavra-chave** . Selecione **Gerenciar idiomas** Em Recursos e escolha um modelo, idioma e tópico.
2. Em **Traduções de tópicos** , selecione **Editar** .

   Example
   O formulário Editar traduções é aberto.



3. No formulário Editar traduções, você pode fazer qualquer um dos seguintes:
   - Desbloqueie campos e insira traduções diretamente no formulário.
   - Se estiver configurado em Framework de localização, use a tradução automática para preencher os campos.

     Para configurar a tradução automática, consulte Criar uma configuração de tradutor .
   - Exporte arquivos para enviar a terceiros para tradução.

     Selecione **Exportar arquivo de origem** e escolha o tipo de arquivo. Selecione **Exportar arquivo** para iniciar o download.
   - Importe arquivos traduzidos recebidos de um serviço de tradução.

     Na lista Exportar arquivo de origem, selecione **Importar arquivo traduzido**.
4. Quando as traduções estiverem prontas para publicação, selecione **Publicar traduções** .

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

Resultado

Depois que as traduções são publicadas, elas são disponibilizadas para tópicos do Virtual Agent que usam palavras-chave dinamicamente.

Se o seu tópico usa a Compreensão da linguagem natural (NLU), treine seus modelos localizados. Você também pode precisar mapeá-los para o tópico. Em seguida, teste e publique seus modelos localizados para garantir que os falantes nativos possam acessar as intenções localizadas. Para obter mais informações, consulte Mapear um tópico para um modelo secundário NLU e Testar traduções de tópicos e modelos de NLU.

Solicitar traduções em massa para vários tópicos

Se você precisar traduzir muitos tópicos Virtual Agent em vários modelos de uma só vez, poderá usar a exibição de lista de tabela [sys_cs_topic] para solicitar traduções.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **sys_cs_topic.list**.
2. Selecione os registros de tópico que deseja traduzir.
3. Na lista **Ações nas linhas selecionadas** na parte inferior da página, selecione **Solicitar traduções**.
4. Na caixa de diálogo Solicitar traduções, selecione os idiomas.

   Somente os idiomas instalados e ativados no Framework de localização são exibidos. Para saber como ativar plug-ins de localização, consulte Ativação de um idioma .

5. Clique em **Enviar**.

Autoria Virtual Agent conversas para localização

Use métodos de localização em seus scripts Virtual Agent para garantir que o conteúdo possa ser traduzido. Os métodos de localização são projetados para mostrar o texto original quando nenhuma tradução for encontrada. Esses métodos podem ser aplicados ao seu código antes de criar traduções.

Método de localização para conteúdo de mensagem

O método `gs.getMessageLang` verifica a tabela Mensagem [sys_ui_message] em busca de uma versão traduzida do texto no idioma selecionado para o usuário atual. Se uma versão traduzida não for encontrada, o idioma padrão (inglês) será retornado.

Este código fornece uma saudação que adiciona dinamicamente o valor da variável `first_name`.

```
(function execute() {
      return 'Hi there ' + vaInputs.first_name;
})()
```

O exemplo a seguir mostra esse mesmo código reescrito para localização.

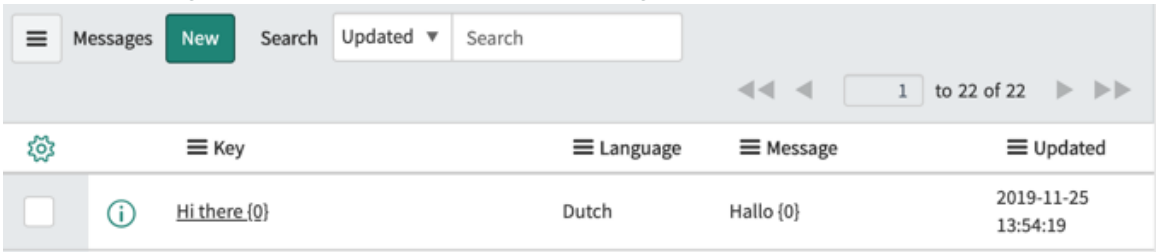
```
(function execute() {
       return gs.getMessageLang('Hi there {0}', vaContext.getRequesterLang()),
 [vaInputs.first_name]);
})()
```


© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 segundo exemplo usa o método gs.getMessageLang. O texto é o mesmo do exemplo anterior, mas o formato foi alterado. O número entre colchetes atua como um espaço reservado para a variável, que é listada em uma matriz após a vírgula: [vaInputs.first_name]. O método gs.getMessageLang pesquisa um registro na tabela Mensagem com um valor de chave correspondente a Hi there {0} e um valor de idioma correspondente ao idioma do solicitante. O método retorna a versão traduzida do texto, que é armazenada no campo **Mensagem** do registro.

Nota: Os valores de idioma usam códigos de idioma de dois caracteres padrão ISO. Para obter mais informações, consulte os códigos de idioma ISO 639.1 .

Exemplo de registro de tradução na tabela Mensagem



Nota: O conteúdo é traduzido somente para tópicos publicados. O conteúdo não aparece traduzido ao visualizar tópicos não publicados.

Suporte a idiomas para serviços NLU

A extração de entidade é compatível com modelos de NLU ServiceNow® somente para idiomas específicos. Os idiomas restantes oferecem suporte somente à correspondência de intenção. Se você estiver usando IBM Watson Assistant ou Microsoft LUIS, os idiomas compatíveis variam.

Você pode ver a lista de idiomas compatíveis no momento na tabela Idiomas do Driver de NLU Aberto [open_nlu_driver_language].

A tabela Idiomas do VA NLU [sys_cs_nlu_language] lista os idiomas que estão habilitados no momento em Virtual Agent.

Nota: Se você escolher um idioma que não seja compatível com a extração de entidade completa, será exibida uma mensagem de erro.

Para códigos de idioma sem suporte, você pode especificar um idioma de fallback para a previsão de NLU. Por exemplo, se o idioma de um usuário detectado for o espanhol mexicano (es-mx), você poderá especificar espanhol (es) como idioma de fallback, se ele estiver habilitado em sua instância. Para obter mais informações, consulte Especifique um idioma de fallback para idiomas específicos de localidade e previsão de NLU. Você também pode habilitar Tradução dinâmica para Virtual Agent. Para obter detalhes, consulte Usando detecção de idioma e tradução automática dinâmica em Virtual Agent conversas de bate-papo aprimoradas.

Nota: Este conteúdo se concentra especificamente em NLU suporte a idiomas. Para obter mais informações sobre o suporte de idioma do LLM para Now Assist em Virtual Agent, consulte Tradução para Now Assist .

Compatível NLU idiomas

Serviço	Idiomas compatíveis
ServiceNow NLU	Para correspondência de intenção e reconhecimento de entidade:

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

Compatível NLU idiomas

Serviço	Idiomas compatíveis
	• English • Francês • Alemão • Japonês • Espanhol Somente para correspondência de intenção: • English • Chinês (simplificado) • Dinamarquês • Holandês • Finlandês • Francês • Francês (canadense) • Alemão • Italiano • Japonês • Coreano • Norueguês • Polonês • Português brasileiro • Espanhol • Sueco
IBM Watson Assistant	• English • Chinês (simplificado) • Holandês • Francês • Alemão • Italiano • Japonês • Coreano • Português • Espanhol

Tradução automática

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

Compatível NLU idiomas

Serviço	Idiomas compatíveis
Microsoft LUIS	• English • Chinês (simplificado) • Holandês • Francês • Francês (canadense) • Alemão • Italiano • Japonês • Coreano • Português brasileiro • Espanhol • Turco
Google Dialogflow ES	• English • Chinês (simplificado) • Chinês (tradicional) • Holandês • Finlandês • Francês • Francês (canadense) • Alemão • Italiano • Japonês • Coreano • Norueguês • Polonês • Português • Português brasileiro • Russo • Espanhol • Sueco • Tailandês • Turco

Tradução automática

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

Atribua funções de localização de acordo com o escopo do usuário no processo de localização. Os usuários podem solicitar traduções, atender a solicitações de tradução e editar traduções, com base em sua função.

O processo de localização segue este fluxo básico:

1. Os tópicos são desenvolvidos e lançados no idioma de origem (por exemplo, inglês).
2. Os tópicos são traduzidos, por solicitação ou editando-os diretamente em Designer do Virtual Agent.

   Se você estiver usando modelos de NLU, os modelos também deverão ser traduzidos. Para obter mais informações esse processo, consulte Gestão de modelos multilíngue .
3. As traduções são testadas e publicadas.

Virtual Agent Os privilégios de função variam de acordo com a função do usuário neste processo. Essas funções também são definidas no Framework de localização. Para obter mais informações, consulte Funções do Framework de localização .

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário em Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

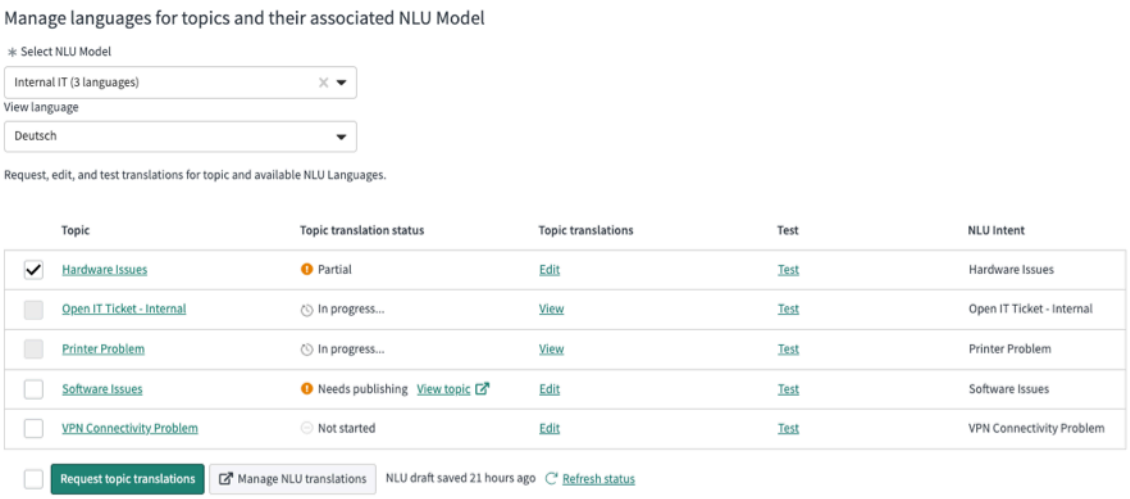
Permissões de administrador Virtual Agent

A função de administrador Virtual Agent contém as funções de solicitante e editor de localização por padrão. Os usuários podem fazer o seguinte:

- Solicitar traduções
- Exibir conteúdo traduzido existente
- Desbloquear e editar o conteúdo traduzido (a menos que a tradução esteja em andamento)

A tarefa de localização não está disponível para este usuário.

Gerenciar página de idiomas com a função de administrador Virtual Agent



Tradução automática

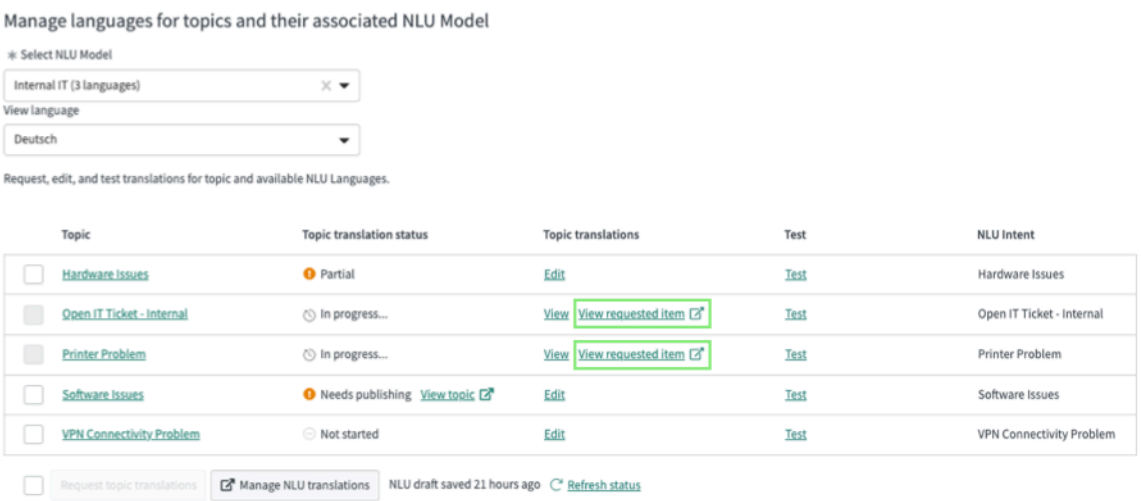
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Permissões de executantes de localização

A função de executante de localização pode não ter privilégios Virtual Agent. Nesse caso, o usuário só teria acesso às tarefas Framework de localização atribuídas.

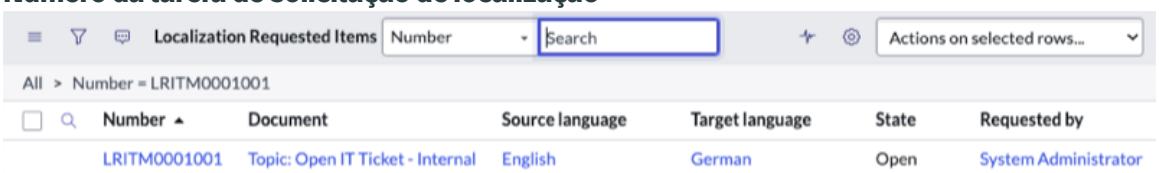
Se um administrador Virtual Agent tiver a função de executante de localização, a página **Gerenciar idiomas** permitirá que o usuário exiba a tarefa de localização que foi criada.

Página Gerenciar idiomas com funções de administrador Virtual Agent e executante de localização



Clique em **Exibir item solicitado** para abrir a tarefa de execução de localização em uma nova janela.

Número da tarefa de solicitação de localização



Solicitante de localização [localization_requestor]

Traduções de solicitações de todos os componentes Virtual Agent em um ou mais idiomas. Também pode visualizar informações de localização. A função Virtual Agent admin [virtual_agent_admin] contém esta função por padrão.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Tradução automática

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

Executor de localização [localization_fulfiller]

Fornece traduções para os tópicos Virtual Agent solicitados. Dependendo do fluxo, os deveres podem incluir a edição das traduções na tarefa Framework de localização, interagir com terceiros e carregar, verificar e publicar traduções.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Editor de localização [localization_editor]

Edite traduções diretamente no Designer do Virtual Agent. As funções admin [nlu_admin] e Virtual Agent admin [virtual_agent_admin] do NLU contêm essa função por padrão.

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.

Virtual Agent admin [virtual_agent_admin]

Contém as funções de solicitante e editor de localização por padrão.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Tradução automática

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

Considerações especiais

Nota: Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Tabelas de tradução Virtual Agent

Virtual Agent usa as tabelas [sys_translated_text] e [sys_ui_message] para armazenar texto traduzido.

Tabelas de tradução usadas por Virtual Agent

Tabela	Descrição
Texto traduzido [sys_translated_text]	Armazena traduções para campos com o tipo de campo translated_text ou translated_html (consulte a entrada do dicionário). A tabela [sys_cs_topic] contém as palavras-chave em inglês e os títulos do tópico. Ele extrai traduções da tabela [sys_translated_text]. Para obter detalhes sobre como traduzir conteúdo de texto em idiomas diferentes, consulte Tabela de textos traduzidos e Tradução dos campos de texto .
Mensagem [sys_ui_message]	Armazena traduções especializadas de mensagens no Virtual Agent tópicos. Os tópicos pré-criados já foram traduzidos, mas você deve fornecer traduções para qualquer conteúdo criado para sua instância. Para obter mais informações sobre a tabela Mensagem, consulte Tabela Mensagem .
Traduções de texto para Tradução dinâmica [sys_cs_dynamic_translation_text]	Armazena cópias das traduções encontradas na tabela Mensagem [sys_ui_message] e mensagens traduzidas dinamicamente anteriormente. Esta tabela somente exibição só está disponível quando a Tradução dinâmica para Virtual Agent O plug-in está instalado e a Tradução dinâmica em Virtual Agent o recurso está habilitado. Esta tabela é limpa a cada 24 horas para garantir que as traduções mais atualizadas armazenadas na tabela Mensagem [sys_ui_message] sejam referenciadas. Para obter mais informações sobre como a tabela Traduções de texto para Tradução dinâmica [sys_cs_dyamic_translation_text] funciona com a Tradução dinâmica no Virtual Agent, consulte Usando detecção de idioma e tradução automática dinâmica em Virtual Agent conversas de bate-papo aprimoradas.

Como integrar Virtual Agent a outros canais

Integre e estenda as habilidades de Virtual Agent conectando-se a seus funcionários e clientes onde eles já estão. Eles estão envolvidos com portais da Web, apps Now® Mobile e ferramentas de colaboração como Slack, Microsoft Teams, app de consumidor Facebook Messenger, aplicativo de mensagens empresariais do Workplace e qualquer outro app popular de mensagens ou de bate-papo.

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

Criação de integrações de bate-papo personalizadas de conversa em Virtual Agent

A estrutura de integração de bate-papo personalizada de conversação é uma estrutura avançada que consiste em APIs programáveis e configurações para trazer o ServiceNow® Virtual Agent para qualquer interface de conversação.

Como funcionam as integrações de bate-papo personalizadas.

Virtual Agent O Servidor de bate-papo (VACS) oferece suporte à seguinte integração de cliente de bate-papo sem melhorias ou plug-ins:

- Microsoft Teams
- Slack
- Workplace
- WhatsApp
- LINE
- Facebook Messenger
- Twilio
- Alexa
- Amazon Connect
- Google Assistente
- ServiceNow® Portal de serviços
- ServiceNow® Now Mobile
- Apple Messages for Business

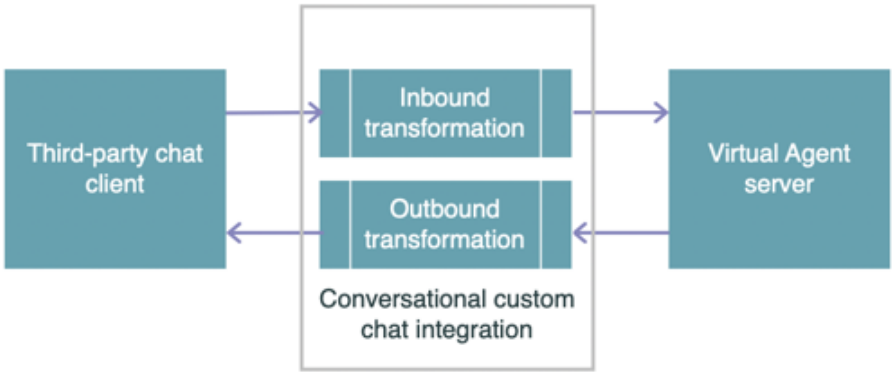
Se você estiver usando um cliente de bate-papo que não está na lista, é possível criar uma integração personalizada usando a estrutura de integração de bate-papo personalizada de conversação.

É possível usar qualquer canal que ofereça suporte a interfaces conversacionais, como portais, aplicativo para celular, Slack, Microsoft Teams, SMS e qualquer outro canal e adicionar ServiceNow® Virtual Agent a eles.

Com uma integração de bate-papo personalizada de conversação, você pode gerenciar e controlar a experiência de bate-papo dos usuários finais. A estrutura ajuda a transformar mensagens de um cliente de bate-papo em um VACS, e a transformar o VACS de volta para o cliente de bate-papo em um formato que renderiza bem na sua interface de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 transformação é realizada por meio de um conjunto de scripts Workflow Studio. Se você quiser mais informações sobre como usar Workflow Studio, consulte Workflow Studio .

Integração básica com o uso de estrutura de integração de bate-papo personalizada de conversação.

Você pode usar os seguintes links para configurar uma integração de bate-papo personalizada básica.

Para um exemplo de integração de bate-papo personalizada usando o Telegram Messenger, consulte a demonstração e integração do Telegram em ServiceNow Site do desenvolvedor. (Pode ser necessário fazer login para acessar a demonstração).

Crie um Virtual Agent integração de bate-papo personalizado conversacional

Use a Estrutura de integração de configuração de bate-papo personalizada de conversação (CCCIF) para criar uma integração de bate-papo personalizada para oferecer suporte a clientes de bate-papo de terceiros para que eles possam se conectar ao Virtual Agent Chat Server (VACS).

Antes de Iniciar

Ative o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) caso ele ainda não esteja ativado. Este plug-in ativa automaticamente o plug-in de Integração de bate-papo personalizada de conversação (com.glide.cs.custom.adapter) para integrações de bate-papo personalizadas.

Função exigida: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para integrar clientes de bate-papo com o Virtual Agent, siga estas etapas de configuração e adicione scripts de ação ao Workflow Studio.

Nota: O CCCIF usa IntegrationHub. As transações são contabilizadas em sua cota do IntegrationHub.

Procedimento

1. Crie um novo canal ou atualize um canal existente para a integração.
2. Configure um novo provedor para a integração.
3. Configurar autenticação de mensagem.
4. Crie um identificador de canal.
5. Selecione controles avançados para transformações de entrada (entrada do usuário) e de saída (resposta de bot).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Criar e configurar uma REST API com script para a integração de bate-papo personalizada..
7. Crie os scripts de ação.

Criar um novo canal para sua integração de bate-papo personalizada.

Crie um novo canal ou atualize um canal existente para a integração de bate-papo personalizada. Os canais são definidos na tabela [sys_cs_channel] de Canais de mensagens.

Antes de Iniciar

Ative o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) caso ele ainda não esteja ativado. Este plug-in ativa automaticamente o plug-in de Integração de bate-papo personalizada de conversação (com.glide.cs.custom.adapter) para integrações de bate-papo personalizadas.

Nota: A Estrutura de integração de bate-papo personalizada de conversação (CCCIF) usa o IntegrationHub. As transações são contabilizadas em sua cota do IntegrationHub.

Função exigida: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Todos**, e, em seguida, insira `sys_cs_channel.list` no filtro de navegação.
2. Na página Canais de envio de mensagens, selecione **Novo** .
   Como alternativa, selecione um canal para ser aberto.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome do canal, como aplicativo para celular ou SMS.
Aceito em todos os tópicos por padrão.	Opção para disponibilizar todos os tópicos neste canal.
Habilitar Notificações	Opção para ativar ou desativar notificações nesse canal.
Somente atendente	Opção para iniciar conversas com atendentes, ignorando o bot Virtual Agent.
Link da página da aplicação da Store	Este campo deve ser deixado em branco.
Tipo	Tipo de canal. ○ **Bate-papo**: experiência de bate-papo padrão ○ **Envio de mensagens**: conversa de longa duração ○ **Telefone**: conversa por telefone (áudio). ○ **Balcão de serviços**: conversa presencial.
Tempo limite de ociosidade da conversa	Número de segundos que as conversas abandonadas Virtual Agent ou Bate-papo do agente permanecem abertas no canal, após a última resposta do solicitante. Este valor específico do canal substitui as seguintes configurações:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Valor de tempo limite de conversa ociosa padrão, que é 7200 segundos. ○ Valor de tempo limite de conversa ociosa definido por meio da propriedade do sistema *com.glide.cs.conversation_idle_timeout* para substituir o valor de tempo limite padrão. Para obter mais informações sobre tempos limites de ociosidade de conversa, consulte Fechar conversas Virtual Agent e Bate-papo do agente.
Proteger	Opção para o canal ser seguro para oferecer suporte à manipulação de dados confidenciais, como senhas.
Suporte a indicador de digitação	Opção para exibir indicadores de digitação para este canal. O sinalizador se aplica aos indicadores de agente e de bot.
Ícone	Este campo deve ser deixado em branco.

4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois
Configure um provedor para a integração de bate-papo personalizada.

Configure um provedor para a integração de bate-papo personalizada.

Configure um novo provedor para a integração de bate-papo personalizada. Os provedores são definidos na tabela Conexões [sys_cs_provider].

Antes de Iniciar
Criar um novo canal para sua integração de bate-papo personalizada..

Função necessária: admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure um novo provedor para cada integração configurada.

Procedimento
1. Navegue até **Todos** e, em seguida, digite `sys_cs_provider.list` no filtro.
2. Na página Conexões, selecione **Novo Personalizado**.
3. No formulário, preencha os campos.

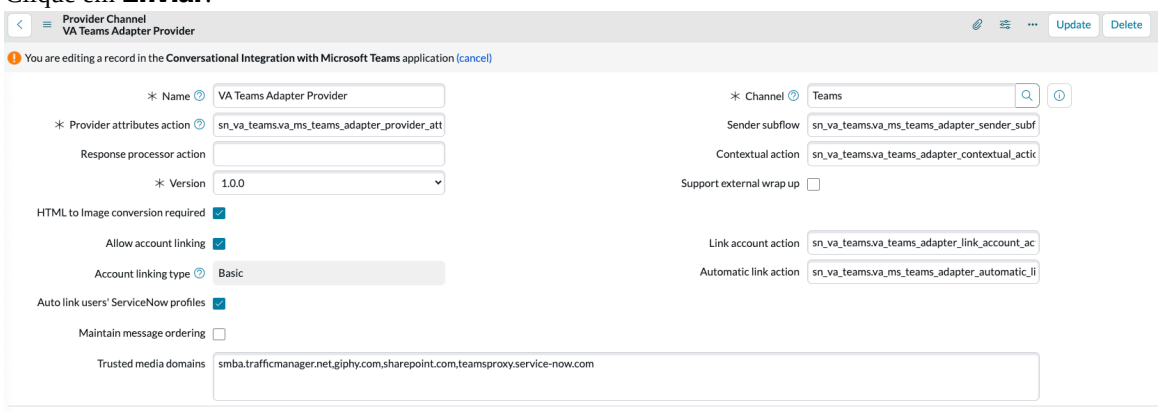
Campo	Descrição
Nome	Nome da aplicação do seu provedor. Por exemplo: `Adaptador da Twilio para SMS do VA`.
Ação de atributos do provedor.	Nome do script de ação de atributos do provedor. O script de ação de atributos do provedor pode retornar um token de autenticação do provedor, um identificador do usuário, uma entrada do usuário e variáveis de contexto.
Ação do processador de resposta.	Nome do script de ação do processador de resposta. O Script de ação do processador de resposta executa ações da plataforma. Por exemplo, atualizar um status de mensagem com base na resposta recebida para uma mensagem de saída.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Versão	A versão do provedor. A estrutura é capaz de enviar as entradas esperadas para ações e subfluxos e processar as saídas esperadas. Existem 2 versões: ○ **1.0.0**: a versão presumida, a menos que explicitamente definida no provedor. ○ **1.1.0**: o parâmetro de entrada `outbound_token` (da identidade de canal do provedor) foi adicionado às invocações do subfluxo/ação do remetente.
É necessária a conversão de HTML em Imagem.	Opção para converter uma resposta de bot HTML em uma imagem e em um link. Usado para interfaces de bate-papo que não oferecem suporte à renderização de HTML.
Permitir vinculação de conta	Opção para vincular sua conta a um perfil ServiceNow® existente.
Canal	Canal compatível com este provedor e para o qual a integração está sendo criada.
Ação do remetente	O script de ação do remetente. O script de ação do remetente agrupa a solicitação e envia a resposta de forma assíncrona por meio do Workflow Studio ou IntegrationHub.
Subfluxo do remetente	O subfluxo do remetente agrupa a solicitação e envia a resposta via Workflow Studio(FD) ou IntegrationHub(IH) de forma assíncrona.
Ação contextual	Nome do script de ação contextual. O script de ação contextual oferece suporte a ações contextuais personalizadas.

4. Clique em **Enviar**.



O que Fazer Depois

Definir autenticação de mensagem para a configuração de bate-papo personalizada.

Definir autenticação de mensagem para a configuração de bate-papo personalizada.

Crie um registro de Verificação de mensagem de hash e um registro de Autenticação de mensagens para configurar a autenticação de mensagem para a integração de bate-papo personalizada. Isso é configurado na tabela Verificações de mensagens de hash [hash_message_verification].

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Configure um provedor para a integração de bate-papo personalizada..

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

É possível criar um registro de Verificação de mensagem de hash e um registro de Autenticação de mensagens para configurar a autenticação de mensagem.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e, em seguida, insira `hash_message_verification.list` no filtro.
2. Na página Verificações de mensagens de hash, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome do token de autenticação, como TwilioSMSTestAppAuthToken.
Descrição	Descrição do token de autenticação, como "Token de autenticação da aplicação de teste de SMS da Twilio".
Segredo	Token de autenticação (cadeia de caracteres aleatória).

4. Clique em **Enviar**.
5. Navegue até **Todos** e, em seguida, insira `message_auth.list` no filtro.
6. Na página Autenticações de mensagem, clique em **Novo**.
7. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da autenticação da mensagem, como Autenticação de mensagem do aplicativo de teste SMS do VA Twilio.
Provedor	Provedor, como a Twilio.
Nome do grupo	Nome do grupo ou equipe do canal do provedor.
Portal de serviços	Opção de redirecionar os usuários para um portal de serviços para autenticação durante a vinculação de conta.
Verificação de mensagem de entrada.	Token de mensagens de hash criado.
Criação de mensagem de saída	Token de mensagens de hash criado.
Token de serviço de saída	Token transmitido para o subfluxo do remetente que é usado para invocar o ponto de extremidade REST do cliente de bate-papo. Use o token de saída para enviar uma mensagem usando a REST API.

8. 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

Criar um identificador de canal para a integração de bate-papo personalizada.

Criar um identificador de canal para a integração de bate-papo personalizada.

Crie um identificador de canal para a integração de bate-papo personalizada na tabela identidades de canal do provedor [sys_cs_provider_application].

Antes de Iniciar

Definir autenticação de mensagem para a configuração de bate-papo personalizada..

Se você estiver usando o Domain Separation, mude o escopo para o domínio que deseja usar antes de criar o identificador do canal. O ID do domínio será armazenado na tabela [sys_cs_provider_application] e passado para o servidor Virtual Agent como um parâmetro de contexto, que definirá o domínio para o usuário.

Função necessária: admin

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e, em seguida, insira `sys_cs_provider_application.list` no filtro.
2. Na página Identidades do canal do provedor, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Nome	Nome da identidade do canal. Por exemplo: `Adaptador da Twilio para SMS do VA`.
Provedor	Selecione o nome da aplicação do provedor que você configurou em uma etapa anterior. Por exemplo: `Adaptador da Twilio para SMS do VA Pro`.
Portal padrão	Portal no qual links de bate-papo para registros ServiceNow são abertos por padrão, incluindo links em cartões usados para Virtual Agent notificações e Pesquisa com IA resultados.
Autenticação de mensagem	Selecione a autenticação de mensagem para o identificador de canal que você configurou em uma etapa anterior.
ID de Entrada	Identificador do seu bot. Por exemplo, o número de telefone.
Descrição resumida	Descrição do identificador do canal.

4. Clique em **Enviar**.
5. **Opcional:** Siga novamente essas etapas para criar novos identificadores de canal.

O que Fazer Depois

Mapear controles avançados para o canal em sua integração de bate-papo personalizada

Mapear controles avançados para o canal em sua integração de bate-papo personalizada

Crie registros para controles avançados na tabela Configurações do adaptador personalizado [sys_cs_custom_adapter_config]. Se um controle avançado não tiver uma implementação de transformador de saída, uma resposta não será servida ao usuário final e esse usuário poderá ter uma experiência de bate-papo insatisfatória.

Tradução automática

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

Criar um identificador de canal para a integração de bate-papo personalizada..

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um mapeamento para todos os controles avançados que suas conversas usarão no canal. Por exemplo, talvez você precise de um mapeamento para *DefaultText*, que oferece suporte à resposta de texto de entrada e de saída, junto com o carregamento de arquivo e a resposta de imagem. Não será preciso mapear seu canal se ele não for compatível com um controle. Por exemplo, o SMS não é compatível com respostas ao vídeo. Para obter uma descrição de cada controle avançado padrão, consulte Controles avançados de entrada e de saída padrão para uma integração de bate-papo personalizada.

Procedimento

1. Navegue até **Tudo** e, em seguida, digite `sys_cs_custom_adapter_config.list` no filtro.
2. Na página Configurações do adaptador personalizado, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Provedor	Provedor que você criou.
Tipo de controle.	Tipo de controle avançado padrão. Por exemplo, o tipo de controle avançado DefaultPicker é mapeado para o Seletor de arquivos, o Seletor de tópico e os controles boolianos. Para obter mais informações a respeito dos tipos de controles, consulte Controles avançados de entrada e de saída padrão para uma integração de bate-papo personalizada.
Ação do transformador de entrada.	Nome do script de ação do transformador de entrada para este controle avançado. Por exemplo: `sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_inbound_transformer`
Ação de transformação de saída	Nome do script de ação do transformador de saída para esse controle avançado. Por exemplo: `sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_outbound_transformer`

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Criar e configurar uma REST API com script para a integração de bate-papo personalizada.

Criar e configurar uma REST API com script para a integração de bate-papo personalizada.

Crie uma REST API com script, adicione um recurso REST com script, defina a segurança e a negociação de conteúdo e defina os limites de taxa da REST API.

Antes de Iniciar

Mapear controles avançados para o canal em sua integração de bate-papo personalizada.

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. Crie a REST API

   a. Navegar até **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **Serviços web com script** > **Scripted REST APIs**.

   b. Clique em **Nova**.

   c. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da sua API. Por exemplo, Adaptador de bate-papo de aplicativo para celular ACME.
ID da API	Identificador da API. Por exemplo, acme_chat.
Política de proteção	A política de proteção do script. ▪ **Somente leitura: o**script só pode ser exibido. ▪ **Protegido**: usuários com permissões de senha podem editar o script.
Aplicação	A aplicação que contém o registro de script. **Global** é selecionado por padrão.
Namespace da API	O namespace ao qual a API pertence. O valor depende do escopo de aplicação atual.

   d. Clique em **Enviar**.

   e. **Opcional:** Abra o novo registro, navegue até **Links relacionados**, clique em **Habilitar controle de versões**e, em seguida, clique em **OK**.
   Clique em **Atualizar** para salvar suas mudanças.

2. Adicione um recurso REST de script à sua nova API REST.
   O recurso REST de script determina a definição de API REST com script que você criou.

   a. Abra o registro da REST API criado e navegue até a guia **Recursos** em **Links relacionados**.

   b. Clique em **Nova**.
   Recupere a carga da solicitação e grave-a em uma fila híbrida.

   c. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Definição da API	Nome da API primária.
Aplicação	A aplicação que contém o registro de script.
Nome	Nome do Recurso de API REST. Por exemplo, **bate-papo da ACME**.
Versão da API	Versão da API Por exemplo, **v1**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Esse campo só será exibido se o controle de versões para a REST API tiver sido habilitado.
Ativo	Opção para ativar o recurso REST.
Método HTTP	Método HTTP, como POST, GET e assim por diante.
Caminho relativo	Caminho relativo para o recurso
Script	Script para o recurso REST.
Política de proteção	A política de proteção do script. ▪ **Somente leitura: o**script só pode ser exibido. ▪ **Protegido**: usuários com permissões de senha podem editar o script.

Exemplo de um Recurso REST de script:

```
(function process(/*RESTAPIRequest*/ request, /*RESTAPIResponse*/ response) {
   var body = request.body;
   var queryParams = request.queryParams; // incoming content is
application/x-www-form-urlencoded in this example
   // get the provider application sys id. this can be done via a glide query using incoming
data such as where the original message is being sent to. or it can be hard-coded such as
this example.
   var providerAppId = "a5f8b75b7377001042281188caf6a73a";
   // the time of receipt is recorded for analytics purposes
   var d = new Date();
   var logTime = d.getTime();
   // add this message to the VA Server queue for processing
   var queued = sn_cs.VASystemObject.enqueueCustomAdapterMessage(providerAppId,
JSON.stringify(queryParams), JSON.stringify(request.headers), logTime);
   if (queued == false) {
response.setError(new sn_ws_err.BadRequestError('Failed to process the request.'));
   }
})(request, response);
```

3. Defina a segurança e a negociação de conteúdo para o recurso REST de script.
Escolha para definir formatos de autenticação e de solicitação. Se a integração personalizada não depende de autenticação, convém removê-la, da seguinte forma.

a. No novo registro do Recurso REST de script, navegue até a guia **Segurança**.

b. Limpe o campo **Requer autenticação**.

c. Clique na guia **Negociação de conteúdo** e, em seguida, selecione **Substituir formatos de solicitação compatíveis**.

d. Clique em **Enviar**.

4. Defina os limites de taxa da REST API para definir a taxa de solicitações de entrada.

a. Navegar até **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **REST** > **Regras de Limite de Taxa**.

b. 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.

c. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para a regra de limite de taxa.
REST API	REST API criada em uma etapa anterior.
Versão	Versão da REST API. Os valores listados dependem da REST API selecionada.
Recurso	Recurso para a versão especificada. Os valores listados dependem da versão selecionada.
Ativo	Marque a caixa para indicar que a regra de limite de taxa está ativa. As regras de limite de taxa são ativadas por padrão assim que são criadas. Você pode desativar as regras de limite de taxa para interromper a aplicação de um limite de taxa ou para ativar regras de limite de taxa para retomar a aplicação de um limite de taxa.
Limite de solicitação por hora	Número máximo de solicitações permitidas por hora. **Nota:** Sempre que você atualizar o valor deste campo, o ServiceNow AI Platform redefine a contagem de solicitações como 0 e exclui todas as violações da hora atual.
Aplicar a	Usuários restritos por esta regra. Selecione **Todos os usuários**.

d. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Criar os scripts de ação para sua integração de bate-papo personalizada

Criar os scripts de ação para sua integração de bate-papo personalizada

Configure as transformações necessárias para que a integração de bate-papo personalizada se comunique por meio do processo de bate-papo.

Antes de Iniciar

Criar e configurar uma REST API com script para a integração de bate-papo personalizada..

Nota: Todas as mensagens da ação relevantes para o cliente de bate-papo são exibidas para os solicitantes durante as conversas do atendente.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Tudo** > **Automação de Processo** > *`Workflow Studio`*.
2. Clique na guia **Ações**.
3. Crie as ações das quais você precisa para concluir a integração de bate-papo personalizada de conversação. Para obter detalhes sobre a entrada e a saída usadas em scripts de ação, junto com exemplos de script, consulte Scripts de ação do Virtual Agent.

Tradução automática

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

Controles avançados de entrada e de saída padrão para uma integração de bate-papo personalizada

Controles avançados de entrada e de saída devem ser mapeados para a integração de bate-papo personalizada na tabela Configurações de adaptador personalizado [sys_cs_custom_adapter_config]. Se um controle avançado não tiver uma implementação de transformador de saída, uma resposta não será servida ao usuário final e esse usuário poderá ter uma experiência de bate-papo insatisfatória.

Os controles avançados padrão a seguir são mapeados para controles avançados de entrada e de saída. O parâmetro *`uiType`* se refere a um controle de tópico usado para criar conversas em Designer do Virtual Agent.

Controles avançados de entrada e de saída padrão

Controle avançado	Descrição
ActionRichControl	Este componente lida com os diferentes eventos e ações que ocorrem em uma conversa. Algumas ações podem não se aplicar a todos os canais. Por exemplo, StartSpinnerActionMsg é ignorado no SMS. O ServiceNow® Virtual Agent produz os seguintes tipos de mensagens da ação por meio dessa estrutura. A interface de bate-papo personalizada só reconhece determinados tipos de mensagens da ação. • SeparatorActionMsg || actionMsg instanceof • SystemActionMsg ||actionMsg instanceof • TopicFinishedActionMsg ||actionMsg instanceof • SwitchToVirtualAgentActionMsg || actionMsg instanceof • SwitchConversationActionMsg ||actionMsg instanceof • ChatSubHeaderActionMsg ||actionMsg instanceof • StartSpinnerActionMsg || actionMsg instanceof EndSpinnerActionMsg • SubscribetoSupportQueue || actionMsg instanceof • SubscribeToChatPresence ||actionMsg instanceof • SwitchToLiveAgentActionMsg ||actionMsg instanceof ActionRichControl quebra essas mensagens dentro do elemento *`actionMsg`*. Portanto, um único transformador de saída para ActionRichControl pode manipular todas essas mensagens. Não há necessidade de um transformador de entrada para esse componente.
Parâmetro *`agentInfo`*	Se o controle avançado for enviado por um atendente, o atributo *`agentInfo`* será adicionado ao controle avançado. Exemplo: `{ uiType: "someType", group: "someGroup"`

Tradução automática

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

Controles avançados de entrada e de saída padrão

Controle avançado	Descrição

	<pre>agentInfo: { sentFromAgent: true } // please note that this object may contain more info in subsequent releases.
	...
	}</pre>

DefaultPicker	Mapas para Seletor de arquivos, Seletor de tópicos e controles Boolianos.
	
	Exemplo:
	<pre>{
	uiType: "Picker/TopicPicker/Boolean",
	group: "DefaultPicker",
	nluTextEnabled: true/false,
	promptMsg: "", // optional (needed for TopicPicker)
	label: "The question for the list", // always filled
	itemType: "Picture/List" // needed to user key to expect picture attached
	options: [
	{
	label: "display label prompt",
	value: "the value required to satisfy the question",
	description: "a description of value_1 item"
	attachment: "www.foo",
	enabled: true/false
	},
	...
	]
	}</pre>
	O parâmetro opcional *order* permite especificar a ordem na qual os tópicos promovidos devem ser exibidos. Por exemplo:
	<pre>"options": [
	{
	label: "Check IT Ticket Status",
	value: "55720b465bf0201024f11fc40a81c72d",
	order: 100,
	enabled: true
	},
	{
	label: "Live Agent Support",
	value: "ce2ee85053130010cf8cddeeff7b12bf",
	order: 200,
	enabled: true
	},
	{
	label: "Open IT Ticket 2",
	value: "2a46cffbc7602010v088bbf603c260a7",
	order: 300,
	enabled: true</pre>

Tradução automática

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

Controles avançados de entrada e de saída padrão

Controle avançado	Descrição
	}]

DefaultText	Mapas para Entrada de texto, Texto de saída e controles de Carregamento de arquivo.
	
	Exemplo:
	{
	uiType: "InputText/OutputText/FileUpload/Picture",
	group: "DefaultText",
	required: true/false,
	nluTextEnabled: true/false,
	itemType: "file/image/inputtext/outputtext",
	maskType: "SECURE/SENSITIVE/NONE" // null except for InputText/OutputText
	label: "The Question?"
	}

DefaultDate	Mapas para controles de data e hora.
	
	{
	uiType: "Date/DateTime/Time",
	group: "DefaultDate",
	required: true/false,
	nluTextEnabled: true/false,
	label: "The Question?"
	
	}

DefaultOutputLink	Mapas para controles de resposta do link.
	
	Exemplo:
	{
	uiType: "OutputLink",
	group: "DefaultOutputLink",
	label: "link label",
	header: "link header",
	type: "link",
	value: {
	action: "www.foo",
	}
	}
	
	}

DefaultOutputImage	Mapas para controles de resposta de imagem. Exemplo: { uiType: "OutputImage", group: "DefaultOutputImage",

Tradução automática

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

Controles avançados de entrada e de saída padrão

Controle avançado	Descrição
	value: "www.foo" }

DefaultOutputCard	Mapas para controles de resposta do cartão.
	
	Exemplo:
	
	{
	uiType: "OutputCard",
	group: "DefaultOutputCard",
	templateName: "Card",
	data: "some json data string"
	}

DefaultOutputHtml	Mapas para controles de resposta HTML.
	
	Exemplo:
	
	{
	uiType: "OutputHtml",
	group: "DefaultOutputHtml",
	style: "inline",
	height: 100,
	width: 100,
	value: " html "
	}

DefaultOutputTable	Mapas para controles de resposta da tabela.
	
	Exemplo:
	
	{
	uiType: "OutputTable",
	group: "DefaultOutputTable",
	label: "Table Title",
	headers: ["Column 1", "Column 2"],
	navigationBtnLabel: "See next",
	data: [
	["foo1", "foo2"],
	["bar1", "bar2"]
	]
	}

DefaultGroupedPartsOutputControl	Mapas para controles de várias respostas. Exemplo: { uiType: "GroupedPartsOutputControl", group: "DefaultGroupedPartsOutputControl" groupPartType: "Link", header: "header message", values: [{ action: "www.foo", description: "description",

Tradução automática

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

Controles avançados de entrada e de saída padrão

Controle avançado	Descrição
	label: "link_1 label", context: "ITSM" }, ...] }

DefaultMultiPartOutput	Mapas para controles de várias respostas.
	
	Exemplo:
	{
	uiType: "MultiPartOutput",
	group: "DefaultMultiPartOutput"
	navigationBtnLabel: "Go next",
	content: {
	uiType: "OutputHtml",
	style: "inline",
	type: "html",
	height: 100,
	width: 100,
	value: " html "
	}
	}

DefaultCustomControl	Maps para controles personalizados.
	
	Exemplo:
	{
	uiType: "CustomControl",
	group: "DefaultCustomControl",
	name: "The name of the Custom Control (sys_cs_custom_control.name)",
	required: true/false,
	uxComponentDefinitionSysId: "seismicComponentId" // or null if not
	isInput: true/false, // whether to wait for a response value or if just output
	serializedControlData: "User defined JSON from generateControlData function";
	}

Modificar estilos de cartão adaptador para Virtual Agent

As placas adaptadoras são definidas na tabela Placas adaptadoras [sys_cs_adapter_card]. Cada cartão tem um modelo para cada canal compatível a fim de garantir que ele seja exibido corretamente. Você pode modificar os modelos de canal para acomodar os requisitos de estilo da sua organização.

Antes de Iniciar

Os modelos de cartão adaptador são armazenados na tabela Modelos de cartão adaptador [sys_cs_adapter_card_template], que está disponível na tabela Cartões adaptadores como uma lista relacionada. Por exemplo, o adaptador de Cartão de vídeo do YouTube tem três modelos padrão, para o widget de bate-papo, dispositivos iOS e Android.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e insira `sys_cs_adapter_card.list` no filtro de navegação.
   A página Cartões do adaptador é aberta.
2. Selecione uma entrada na coluna **Nome do cartão**.
3. Na lista relacionada **Modelo de cartões adaptadores**, selecione o canal que você deseja exibir ou modificar.
   Por exemplo, selecione o link ativo para **Widget de bate-papo** ou **Dispositivo Android** para exibir a folha de estilos correspondente.
4. Faça as mudanças no campo **Definição do modelo**.
5. Selecione **Atualizar**.

Recursos de Virtual Agent e Bate-papo do agente compatíveis para integrações de bate-papo personalizadas

A estrutura de integrações de bate-papo oferece suporte a uma infinidade de recursos de Virtual Agent e Bate-papo do agente do Live Agent para fornecer uma experiência de conversa robusta.

Autenticação de usuário, autorização e configuração de conexão segura

Autenticação síncrona de mensagens

A autenticação do provedor é síncrona. Eles receberão uma resposta imediata com o código de êxito ou de falha da solicitação. Para obter informações de configuração, consulte Autenticação síncrona de mensagens.

Nota: A partir da versão Paris, a autenticação assíncrona não será mais compatível.

Vinculação automática de conta

Permite que a conta de terceiro de um usuário seja vinculada automaticamente ao perfil ServiceNow® dele. Este recurso ignora o prompt para o usuário vincular suas contas manualmente. Sem a vinculação de conta, as conversas ocorrerão no modo Convidado. Para obter informações de configuração, consulte Vinculação de contas em integrações de mensagens pré-criadas..

Configure o endpoint REST de resposta de saída e a autenticação de saída para a API Virtual Agent

Especifique o URL de endpoint de saída para o qual as respostas Virtual Agent serão publicadas e configure a autenticação de saída. Para obter informações de configuração, consulte Autenticação de saída usando um token.

Transferência segura de dados

Dados confidenciais, como senhas, podem ser mascarados e transferidos de forma segura por meio da estrutura de integração.

Domínios de mídia confiáveis.

Use domínios de mídia confiáveis para verificar os URLs de arquivos de anexo antes de carregá-los. Para obter informações de configuração, consulte Configurar domínios de mídia confiáveis para carregamento seguro de arquivos.

Transformação de controle avançada

Crie uma experiência de conversação avançada e exclusiva para um canal com a transformação de controle avançado por meio de scripts de transformação de entrada 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.

saída. Todos os controles avançados padrão são compatíveis. Para informações detalhadas sobre controles de Virtual Agent, consultes as seguintes seções:

- controles de entrada do usuário Designer do Virtual Agent
- respostas de bot Designer do Virtual Agent
- Designer do Virtual Agent utilitários

Recursos de bate-papo de Virtual Agent compatíveis

Não são necessários scripts ou configurações para implementar esses recursos na Estrutura de integração de bate-papo personalizada.

Suporte para todos os controles de Virtual Agent padrão

- Passe variáveis de contexto, parâmetros do sistema ou fuso horário do usuário junto com a entrada do usuário.
- Por padrão, o Virtual Agent processa somente uma solicitação de cada vez. Se um usuário enviar uma segunda solicitação antes que a primeira solicitação tenha sido concluída, a segunda solicitação será ignorada. Isso não se aplica quando o usuário está conectado a um atendente.
- Ignorar solicitações duplicadas do cliente.

Descoberta de tópicos usando palavras-chave ou Compreensão da linguagem natural

As integrações de bate-papo personalizadas podem aproveitar a descoberta de tópicos por meio de palavras-chave ou NLU, dependendo de como Virtual Agent está configurado na instância.

Bate-papo padrão e conversas de longa duração

Os canais podem ser configurados como bate-papo ou mensagens. Para obter mais informações sobre conversas de longa duração, consulte Como usar o Bate-papo assíncrono em canais de envio de mensagens.

Experiências de bate-papo personalizadas do Virtual Agent

Defina uma experiência de bate-papo personalizada para um contexto específico no qual os usuários executam o Virtual Agent.

Tradução dinâmica

Exibe uma mensagem no cliente de bate-papo informando que as mensagens serão traduzidas se a Tradução dinâmica estiver habilitada.

Personalizar mensagens do sistema do Virtual Agent e do Bate-papo do agente

As mensagens do sistema são um conjunto de mensagens pré-criadas que podem ser exibidas como respostas de bot em cenários de conversas comuns, como cumprimentar um usuário ou transferir para um atendente. Os administradores podem substituir o texto da mensagem para atender às suas necessidades de negócios.

Notificações

Entregue notificações simples e acionáveis por meio da estrutura de integração.

Tempos limites padrão para conversas com agentes ociosos

Você pode alterar o período de tempo limite padrão para fechamento do Virtual Agent e as conversas do atendente adicionando a propriedade do sistema `com.glide.cs.conversation_idle_timeout`.

Registro de interação do Virtual Agent

Os campos canal (sys_cs_channel.Name), tipo de canal (sys_cs_channel.Type), provedor (sys_cs_provider.Name), nome do identificador do provedor

Tradução automática

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

(sys_cs_provider_application.Name) e identificador do canal do provedor (sys_cs_provider_application.InboundID) estão disponíveis para a emissão de relatórios.

Limitação de tarifa de API

Capacidade de controlar a taxa com a qual as chamadas de API são feitas por meio do recurso de limitação de tarifa da plataforma.

Controle de versões da API

Especifique a versão do provedor. A estrutura é capaz de enviar as entradas esperadas para ações e subfluxos e processar as saídas esperadas. Para obter mais informações, consulte Configure um provedor para a integração de bate-papo personalizada..

Especifique o portal padrão para navegação de URL no nível de Identidades de canal do provedor.

Para um canal do provedor, especifique o portal no qual são abertos os links de bate-papo, incluindo links em cartões de saída e em cartões para notificações do Virtual Agent e resultados da Pesquisa com IA. Para obter detalhes sobre como definir o portal padrão na tabela de Identidades do canal do provedor [sys_cs_provider_application], consulte Criar um identificador de canal para a integração de bate-papo personalizada.. Para saber mais sobre navegação de URL, consulte Como configurar Navegação de URL para links de bate-papo.

Recursos de Bate-papo do agente compatíveis

Suporte para todos os controles de atendente padrão

- Transferir para um atendente de Virtual Agent ou diretamente pelo usuário
- Mensagens persistentes depois que o atendente é iniciado
- Histórico de interação (transcrições de bate-papo) para atendentes
- Sinalizador no nível do canal para iniciar conversas com atendentes, ignorando Virtual Agent.

Status do atendente para usuários finais.

- Disponibilidade do agente
- Tempo de espera para o próximo agente
- Exiba o nome do agente e o avatar, se habilitado, em Configurações do Bate-papo do agente.

Sinalizador no nível do canal para iniciar conversas com atendentes, ignorando Virtual Agent.

Habilite a opção **Somente agente** na tabela Canais de mensagens [sys_cs_channel] para rotear conversas diretamente para um atendente e ignorar a saudação da conversa Virtual Agent. Se não houver um agente disponível, a mensagem **Nenhum agente disponível** será exibida para o usuário. Para obter informações de configuração de canal, consulte Criar um novo canal para sua integração de bate-papo personalizada..

Passa o avatar e o nome do agente se habilitado nas configurações do Bate-papo do agente

Quando o campo **Nomes e Avatares do Agente** está habilitado nas configurações do Bate-papo do agente, a Estrutura de integração de bate-papo personalizada oferece suporte à exibição do nome do agente e do avatar no bate-papo. Para obter mais informações, consulte Configuração do Bate-papo do agente.

Pesquisas anteriores e posteriores ao bate-papo

Depois que um agente encerra um bate-papo, a pesquisa pós-bate-papo é executada automaticamente quando os seguintes critérios são atendidos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tópico de configuração de feedback Virtual Agent está habilitado.
- O canal de serviço de bate-papo e as filas compatíveis com os atendentes estão configurados em Atribuição avançada de trabalho.

Autenticação síncrona de mensagens

A autenticação da mensagem de entrada é executada antes que a mensagem seja adicionada à fila híbrida.

Este código deve ser implementado no script de atributo do provedor. Para obter mais informações, consulte Scripts de ação do Virtual Agent.

Exemplo: autenticação síncrona de mensagens

```
var validated = sn_cs.VASystemObject.validateMessage(providerApp.sysId, payload,
 JSON.stringify(headers));
if (validated === false) {
    response.setStatus(401);
    response.setContentType("test/xml")
    var writer = response.getStreamWriter();
    writer.writeString(
```

Autenticação de saída usando um token

Passe um token de saída da API de autenticação para o script do remetente.

Os campos de segurança contêm o campo de metadados `maskType` como "SEGURO". O cliente pode lidar com o seguinte script adequadamente.

Exemplo: script de token de autenticação de saída

```
(function execute(inputs, outputs) {
    try {
        var results = inputs.result;

        var sendInputs = {
            app_inbound_id : inputs["app_inbound_id"],
            channel_user_id: inputs["channel_user_id"],
            messages: JSON.stringify(results)
        };

        sn_fd.FlowAPI.startSubflowQuick('sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_send_sms',
 sendInputs);
        //return
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_sender_handler',
 sendInputs);


    } catch (e) {
        gs.error("Messages: " + JSON.stringify(sendInputs));
        gs.error("Error is twilio sms sender : " + e.message);
    }
})(inputs, outputs);
```

Ordem de entrega de mensagens

Controle a ordem de entrega de mensagens, habilitando a opção **Manter ordenação de mensagens** na tabela Canal do provedor [sys_cs_provider]. Você pode exibir 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.

ordem e o status das mensagens na tabela de Mensagem do adaptador personalizado [sys_cs_ca_message].

Ao habilitar a opção **Manter ordem de mensagens** na tabela Canal do provedor, um Subfluxo do remetente ocorre somente após a conclusão do Subfluxo do remetente anterior para garantir que as mensagens sejam entregues na ordem em que foram enviadas.

As mensagens são armazenadas na tabela Mensagem do adaptador personalizado [sys_cs_ca_message], que é limpa todas as noites. Se o cliente da Estrutura de integração de bate-papo personalizada não estiver recebendo mensagens, é possível usar esta tabela para verificar o status de entrega da mensagem:

- Processando
- Pendente - ainda não processado
- Concluído
- Erro - Problema ao processar uma mensagem de saída, possivelmente devido a problemas do Hub de integração que podem ocorrer quando o Subfluxo do remetente é invocado.

Scripts de ação do Virtual Agent

Você precisa gravar um conjunto de scripts de ação e subfluxo obrigatórios Workflow Studio para passar os dados do usuário para o VACS, aplicar transformações e enviar a resposta de volta para o endpoint da interface de bate-papo.

Provedor e scripts de entrada/saída

Um provedor, como a Twilio, fornece o recurso de bate-papo. Os scripts de ação do usuário executam ações do provedor, bem como a configuração de integração de bate-papo personalizada de conversação para ações de transformador de entrada e de saída para o chatbot ou para conversas personalizadas. São fornecidos exemplos de cada um dos scripts. Eles incluem descrições do que cada script faz, bem como a ação de entrada e a ação de saída. Também são exibidos exemplos do script JSON.

Use Workflow Studio para criar esses scripts para transformar mensagens do servidor e do cliente. O provedor, o remetente e os scripts do transformador de entrada/saída são necessários. Você pode usar os scripts adicionais para acrescentar funcionalidade ao bate-papo.

Scripts

Nome do script	Finalidade	Obrigatório (S/N)
Atributo do provedor	Contém um token de autenticação do provedor, um identificador do usuário, uma entrada do usuário e variáveis de contexto.	S
Ação do remetente	Agrupa a solicitação e envia uma resposta de forma assíncrona por meio de Workflow Studio ou do Hub de integração.	S
Processador de resposta	Executa ações da plataforma, como um status de mensagem de atualização, baseadas em uma resposta recebida para uma mensagem de saída.	N
Ação contextual	Oferece suporte a ações contextuais.	N

Tradução automática

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

Scripts

Nome do script	Finalidade	Obrigatório (S/N)
Ação vincular à conta	Fornece um retorno de chamada relacionado ao sucesso ou ao insucesso da vinculação da conta.	N
Transformador de saída	Transforma o controle compatível de um servidor de bate-papo em renderização específica da interface de bate-papo.	S
Transformador de entrada	Opcional. Você pode usar os controles avançados padrão se eles se aplicarem ao seu provedor de bate-papo. Você não precisa fornecer uma transformação de entrada separada para cada controle de entrada. Se um comportamento padrão não funcionar, é possível substituir o padrão pela sua própria transformação de entrada para um controle de servidor do Virtual Agent específico.	S

Script de ação de atributos do provedor.

O script de ação de atributos do provedor extrai dados da mensagem de entrada. O script conhece o protocolo da integração de bate-papo personalizada de conversação e gera o conteúdo da mensagem de entrada, o ID do usuário do remetente e um token de autenticação opcional.

Nota: Se o script de ação de atributos do provedor tiver uma ação contextual, o script deverá ter tanto request_context.contextual_action quanto request_context.typed_value para que a entrada do usuário (que corresponde a uma ação contextual) seja incluída na transcrição. Se você não definir request_context.typed_value, o conteúdo da mensagem não será exibido na transcrição.

Entrada/saída de script de ação de atributos do provedor

Entrada	Saída

• Cabeçalhos (JSON) - Cabeçalhos da solicitação
• Carga (JSON) - Corpo da solicitação
	• Token (Cadeia de caracteres) - Token de autenticação.
	• provider_user_id (Cadeia de caracteres) - Nome do remetente, por exemplo, um nome de usuário em uma mensagem do Slack.
	• request_context (JSON) - Conteúdo real recebido.
	  ◦ typed_value - Conteúdo digitado, como uma resposta a uma pergunta, por exemplo.
	  ◦ attachment_value.url - URL do anexo.
	  ◦ attachment_value.content_type - Tipo de conteúdo do anexo.
	  ◦ attachment_value.name - Nome de arquivo do anexo.
	  ◦ Ação contextual - Ação a ser executada, como END_CONVERSATION, START_CONVERSATION, AGENT, por exemplo.

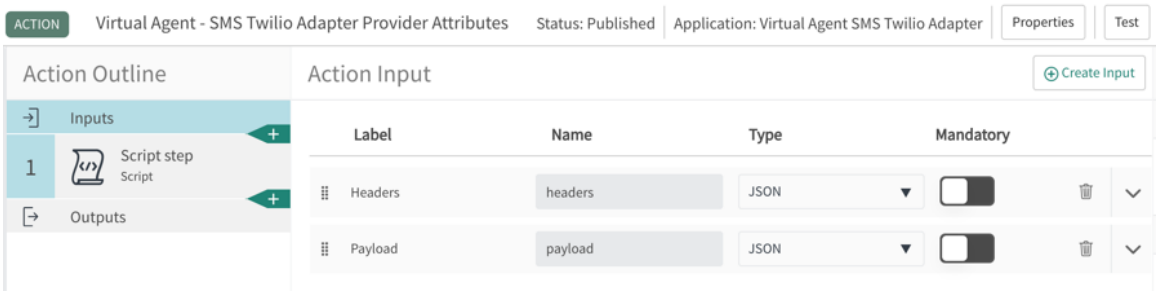
Tradução automática

© 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.

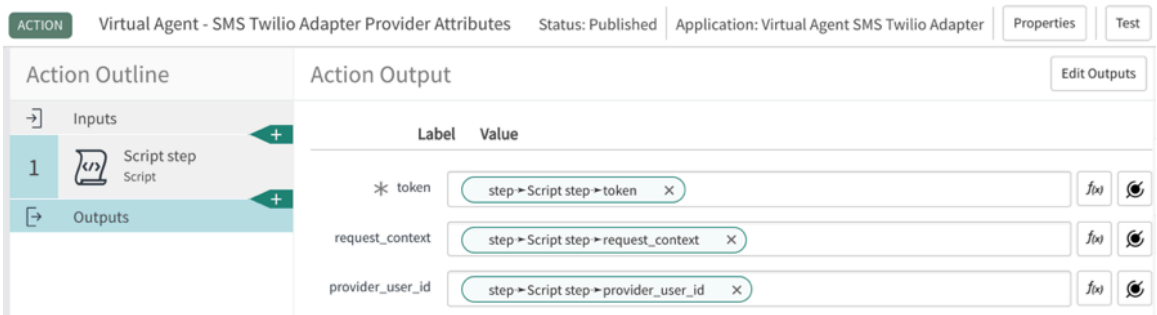
Entrada/saída de script de ação de atributos do provedor

Entrada	Saída
	Este script analisa a mensagem de entrada. Se houver uma palavra-chave reconhecida, uma das ações poderá ser definida, como outputs.request_context.contextual_action = "END_CONVERSATION" ;. A estrutura reconhece essa palavra-chave e invoca o script de ação contextual. ○ context_vars - Variáveis contextuais a serem passadas para uma conversa, como `outputs.request_context.context_vars = {language:" en "};`.

Exemplo: entrada de script de ação de atributos do provedor Workflow Studio, incluindo cabeçalhos e carga.



Exemplo: saída do script de ação de atributos do provedor Workflow Studio, incluindo token, request_context e provider_user_id



Exemplo: script de ação de atributos do provedor.

```
(function execute(inputs, outputs) {
   var headers = (inputs.headers);
   var payload = (inputs.payload);

   // check if an authentication token was included. this is optional.
   var smsUtil = new VASMSTwilioUtil();
   outputs.token = JSON.stringify(smsUtil.getToken(headers, payload));

   var data = payload.data;
   var request_context = {};
   // inspect the actual message. it could be an MMS (attachment) or raw text
   if (data['MediaUrl0']) {
      var attachment_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.

```
        attachment_value.url = data['MediaUrl0'];
        attachment_value.content_type = data['MediaContentType0'];
        attachment_value.name = smsUtil.getFileName(attachment_value.url ,
 attachment_value.content_type);
        request_context.attachment_value = attachment_value;
    } else {
       request_context.typed_value = data['Body'];
    }

    // set the mandatory outputs
    outputs.request_context = request_context;
    outputs.provider_user_id = data.From;
})(inputs, outputs);
```

Script de ação do remetente (desativado no Quebec, verifique o subfluxo do remetente)

O script de ação do remetente sabe como enviar uma mensagem ao provedor. O script deve invocar de forma assíncrona um subfluxo Workflow Studio ou IntegrationHub. O Virtual Agent está liberado para continuar processando mensagens em vez de tentar enviar solicitações externas.

Entrada de script de ação do remetente

Entrada	Saída
• Resultados (JSON) - Matriz de mensagens a serem enviadas. • Carga (JSON) - Última carga recebida de um solicitante. • app_inbound_id (Cadeia de caracteres) - Identificador do remetente, como o número de telefone "De" em um caso de SMS. • channel_user_id (Cadeia de caracteres) - Identificador do destinatário, como o número de telefone "Para" em um caso de SMS.	Nenhum

Exemplo: script de ação do remetente.

```
(function execute(inputs, outputs) {
    var results = inputs.results;
    // transform the inputs to something this custom subflow knows about
    var sendInputs = {
        app_inbound_id : inputs["app_inbound_id"],
        channel_user_id: inputs["channel_user_id"],
        messages: JSON.stringify(results)
    };

    // invoke an asynchronous subflow which will send the external request. so this sender script
 will immediately return,
    // freeing up the chat server thread to do further message processing while putting the
 external request work on the
    // Workflow Studio/Integration Hub
    sn_fd.FlowAPI.startSubflowQuick('sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_send_sms',
 sendInputs);
})(inputs, outputs);
```

Tradução automática

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

Subfluxo do remetente

Em vez de um script, o subfluxo do remetente lida com o processo de envio de uma mensagem para um provedor. A mensagem está contida em um *payload*cadeia de caracteres como parte do subfluxo. O remetente tem um *service_url*e. *origin_service_url*Enquanto o URL de saída varia dependendo do provedor. Por exemplo, uma mensagem enviada por meio do MS Teams usa o valor *tenant_id*. Quando o Virtual Agent envia a mensagem que contém opções, o destinatário seleciona uma opção. O subfluxo atualiza a exibição da mensagem com base em sua escolha e remove as opções. A conversa continua com base na opção selecionada pelo usuário. O Virtual Agent está liberado para continuar processando mensagens em vez de tentar enviar solicitações externas. Ao criar um subfluxo, não há uma chamada de ação dentro do subfluxo. Para obter mais informações sobre subfluxos, consulte Subfluxos e ações .

Script de ação contextual

O script de ação contextual executa ações especiais de palavra-chave, como digitar `agente` estando em um tópico Virtual Agent para ser imediatamente entregue a um agente dinâmico.

Entrada de script de ação contextual

Entrada	Saída
• conversation_id (Cadeia de caracteres) - O ID da conversa. • request_context (JSON) - Solicitação aprovada pelo script de atributo do provedor que contém a ação a ser executada, como (END_CONVERSATION, START_CONVERSATION, AGENT).	Nenhum

Exemplo: script de ação contextual.

```
(function execute(inputs, outputs) {
  var contextual_action = inputs.request_context.contextual_action;
  if (contextual_action === "END_CONVERSATION") {
    sn_cs.VASystemObject.endConversation(inputs.conversation_id);
  } else if (contextual_action === "AGENT") {
    sn_cs.VASystemObject.switchToLiveAgent(inputs.conversation_id);
  } else if (contextual_action === "START_CONVERSATION") {
    sn_cs.VASystemObject.startConversation(inputs.conversation_id);
  }
})(inputs, outputs);
```

Script de ação vincular à conta

O script de ação vincular à conta contém identificadores para o usuário que está fazendo a vinculação. O script também contém a conta à qual está vinculado.

Tradução automática

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

Entrada de script de ação vincular à conta

Entrada	Saída
• provider_user_id (Cadeia de caracteres) - Identificador do usuário que está fazendo a vinculação, como um número de telefone em um caso de SMS. • status (Cadeia de caracteres) - Sucesso/falha. • user_id (Cadeia de caracteres) - user_sys_id da ServiceNow para a conta à qual foi vinculada.	Nenhum

Exemplo: script de ação vincular à conta.

```
(function execute(inputs, outputs) {

 var richControl = (inputs.rich_control);
 var value = richControl.value;
 outputs.result = richControl.header + ': ' + value.action;

})(inputs, outputs);
```

Script de ação do processador de resposta

O script de ação do processador de resposta executa ações especializadas baseadas na resposta a uma solicitação de envio de mensagem. A estrutura já faz o rastreamento básico de status de mensagens.

Entrada de script de ação da conta do processador de resposta.

Entrada	Saída
• message_id (Cadeia de caracteres) - Identificador do registro sys_cs_message associado a essa resposta. • cabeçalhos (JSON) - Cabeçalhos recebidos. • corpo (Cadeia de caracteres) - Corpo recebido. • código de status (Número inteiro) - O código de status HTTP recebido.	Nenhum

Exemplo: script de ação do processador de resposta.

```
(function execute(inputs, outputs) {
   gs.debug("Response from provider: message_id = " + inputs.message_id + ", status_code = "
 +
    inputs.status_code + ", headers = " + JSON.stringify(inputs.headers) + ", body = " +
 inputs.body);
})(inputs, outputs);
```

Scripts do transformador de saída

Os scripts do transformador de saída convertem as mensagens Virtual Agent de saída em um protocolo relacionado à integração do bate-papo personalizada de conversação.

Tradução automática

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

Entrada.

- rich_controls (JSON): componente de controle avançado do servidor do Virtual Agent que será transformado.
- carga (JSON): última resposta recebida de um solicitante.

Saída.

resultado (cadeia de caracteres) - Mensagem do componente apropriado ao provedor a ser enviada.

Exemplos: scripts do transformador de saída

Nome do transformador de saída	Exemplo de script.

Virtual Agent - Transformador de saída de texto padrão do adaptador da Twilio para SMS	`(function execute(inputs, outputs) {`
	`  var rich_control = inputs.rich_control;`
	`  outputs.result = rich_control['label'];`
	`})(inputs, outputs);`

Virtual Agent - Transformador de saída do link padrão do adaptador da Twilio para SMS	`(function execute(inputs, outputs) {`
	`  var richControl = (inputs.rich_control);`
	`  var value = richControl.value;`
	`  outputs.result = richControl.header + ': ' + value.action;`
	`})(inputs, outputs);`

Virtual Agent - Transformador de saída do seletor padrão do adaptador da Twilio para SMS	`(function execute(inputs, outputs) {`
	`  var rich_control = inputs.rich_control;`
	`  var options = rich_control['options'];`
	`  if (options && options.length > 0) {`
	`  var optionsLength = options.length;`
	`  var picker = rich_control['label'] || "";`
	`  for (var x = 0; x < optionsLength; x++) {`
	`  picker += "\n" + (x+1) + ": " + options[x].label;`
	`  }`
	`  }`
	`  outputs.text_message = picker;`
	`})(inputs, outputs);`

Virtual Agent - Transformador de saída de multilink padrão do adaptador da Twilio para SMS	`(function execute(inputs, outputs) {`
	`  var rich_control = inputs.rich_control;`
	`  var linkResult = rich_control['header'];`
	`  var totalValues = rich_control['values'].length;`
	`  for (var i = 0; i < totalValues; i++) {`
	`  linkResult = linkResult + '\n';`
	`  var linkValue = rich_control['values'][i];`
	`  linkResult = linkResult + '\n' + linkValue['description']`
	`+ ': ' + linkValue['action'];`
	`  }`
	`  outputs.result = linkResult;`
	`})(inputs, outputs);`

Tradução automática

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

Exemplos: scripts do transformador de saída

Nome do transformador de saída	Exemplo de script.

Virtual Agent - Transformador de saída do cartão padrão do adaptador da Twilio para SMS.	(function execute(inputs, outputs) {
	var richControl = (inputs.rich_control);
	var data = JSON.parse(richControl.data);
	var tableTitle = data.title;
	var fields = data.fields;
	var subtitle = data.subtitle;
	var url = data.url;
	var message = subtitle ? getCardLine(tableTitle, subtitle) : tableTitle + "\n";
	for (var i= 0; i<fields.length; i++) {
	message += getCardLine(fields[i].fieldLabel, fields[i].fieldValue);
	}
	message += url;
	outputs.result = message;
	
	function getCardLine(key, value) {
	if (value == '' || value == null || key == '' || key == null)
	return;
	return key + ": " + value + "\n";
	}
	})(inputs, outputs);

Scripts do transformador de entrada

Os scripts do transformador de entrada convertem as mensagens de integração de bate-papo padronizadas de conversação em um protocolo que é reconhecido por Virtual Agent. Ele determina o valor obrigatório a ser injetado ao controle avançado que é apresentado ao usuário.

Entrada.

- request_context (JSON) - A solicitação aprovada pelo script de Atributo do provedor.
- rich_control (JSON) - O último controle avançado enviado ao solicitante que contém a "pergunta" original.

Saída.

resultado (JSON) - O resultado esperado pelo servidor Virtual Agent. Se o solicitante estiver respondendo a um seletor de tópico, será o sys_id do tópico. Se o solicitante estiver respondendo a um texto de entrada, será a resposta em texto.

- valor - sys_id ou valor de texto.
- search_text - Texto usado se o solicitante selecionar algo inesperado. Por exemplo, um usuário digitou algo com o qual o NLU pode ajudar, como "Nenhuma dessas opções corresponde ao que quero" em resposta a um componente de seletor de 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.

Exemplos: scripts do transformador de entrada

Nome do transformador de entrada	Exemplo de script

Virtual Agent - Transformador de entrada de texto padrão do adaptador da Twilio para SMS.
 	
Finalidade: encontrar a resposta em texto para a pergunta InputText apresentada
	(function execute(inputs, outputs) {
	var requestContext = inputs.request_context;
	var richControl = inputs.rich_control;
	var typedValue = requestContext['typed_value'];
	var attachmentValue = requestContext['attachment_value'];
	var smsUtil = new VASMSTwilioUtil();
	var result = {};
	if(richControl['itemType'] == 'image' || richControl['itemType'] == 'file') {
	if (attachmentValue && attachmentValue.content_type.includes('image')) {
	result.url = attachmentValue.url;
	result.content_type = attachmentValue.content_type;
	result.name = attachmentValue.name;
	result.headers = attachmentValue.headers;
	} else if (typedValue) {
	result.url = typedValue;
	var contentType = smsUtil.getContentType(typedValue);
	if (typeof contentType === 'undefined')
	gs.error('Please enter a valid image link. Inbound image link: {0}', typedValue);
	else
	result.content_type = contentType;
	} else {
	gs.error('Please upload an image or enter a valid image link.');
	}
	}
	result['value'] = typedValue;
	result['search_text'] = '';
	outputs.result = result;
	})(inputs, outputs);

Virtual Agent - Transformador de entrada do seletor padrão do adaptador do Twilio para SMS
 	
Objetivo: encontrar o sys_id da opção selecionada pelo usuário para essa pergunta do seletor. Esse script usa o mesmo algoritmo do transformador de saída. Se nenhuma opção estiver selecionada e o usuário tiver digitado algo, "search_text" será definido e alimentado no NLU, se estiver habilitado nesta instância.
	(function execute(inputs, outputs) {
	var request_context = inputs.request_context;
	var rich_control = inputs.rich_control;
	var selectedValue = request_context["typed_value"];
	var result = {};
	result["value"] = "";
	result["search_text"] = "";
	if (rich_control['options']) {
	var options = rich_control['options'];
	var optionsLength = options.length;
	selectedValue === Number(selectedValue)
	if (selectedValue > 0 && selectedValue <= optionsLength) {
	var selectedOption = options[selectedValue - 1];
	result["value"] = selectedOption.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.

Exemplos: scripts do transformador de entrada

Nome do transformador de entrada	Exemplo de script

	} else {
	result["search_text"] =
	request_context["typed_value"];
	}
	}
	outputs.result = result;
	})(inputs, outputs);

Configurar domínios de mídia confiáveis para carregamento seguro de arquivos

O Virtual Agent usa domínios de mídia confiáveis para verificar os URLs de arquivos de anexo antes de carregá-los. Se um URL não for de um domínio confiável, o Virtual Agent não carregará o anexo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para integrações de bate-papo personalizadas, especifique os domínios de mídia confiáveis na tabela do Provedor [sys_cs_provider] ou na tabela Identidade de canal do provedor [sys_cs_provider_application]. Os valores de domínios de mídia confiáveis na tabela Identidade de canal do provedor substituem os valores correspondentes na tabela do Provedor.

Integrações pré-criadas, como Slack, Microsoft Teams e Workplace from Facebook, têm valores de domínios de mídia confiáveis padrão definidos no nível do provedor, na tabela do Provedor [sys_cs_provider]. Para alterar os valores confiáveis padrão, especifique os diferentes domínios de mídia confiáveis na tabela Identidade de canal do provedor [sys_cs_provider_application].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **sys_cs_provider_application.list** > **Identidade de canal do provedor** e clique em **Novo** .
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Identidade de canal do provedor.

Nome	Nome da identidade do canal. Por exemplo: Adaptador da Twilio para SMS do VA.
Provedor	Selecione o nome da aplicação do provedor que você configurou anteriormente. Por exemplo: Adaptador da Twilio para SMS do VA Pro.
Autenticação de mensagem	Autenticação de mensagem para o identificador do canal.
ID de Entrada	Identificador do seu bot. Por exemplo, o número de telefone.
Domínios de mídia confiáveis.	Lista separada por vírgulas de um ou mais domínios confiáveis para o provedor. Por exemplo: twilio.com, slack.com. **Nota:** Subdomínios em um domínio confiável também são confiáveis. Você não precisa especificar subdomínios 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.

	Se esse campo não estiver visível, você poderá configurar o layout do formulário para mostrá-lo. Por motivos de segurança, Virtual Agent verifica se os URLs dos anexos em conversas são de domínios confiáveis especificados aqui. Se o URL não for de um domínio confiável, Virtual Agent não carregará o anexo. Se o carregamento de um anexo falhar porque Virtual Agent não confiou no domínio, Virtual Agent não informará ao usuário final o motivo para a falha no carregamento do anexo. **Nota:** Para Domínios confiáveis em integrações de bate-papo personalizadas, os valores especificados no campo Domínios de mídia confiáveis da tabela Identidades do canal do provedor [sys_cs_provider_application] têm precedência sobre a tabela Conexões [sys_cs_provider] e, portanto, sobrepõem-se.
Descrição resumida	Descrição do identificador do canal.

3. Clique em **Enviar**.
4. **Opcional:** Crie identificadores de canal adicionais usando o mesmo procedimento.

Criar mensagens de bot

Crie mensagens de bot específicas do canal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Integrações de canal** > **Conexões** e selecione uma conexão.
2. Na guia **Identidade de canal do provedor**, selecione uma identidade de canal do provedor.
3. Selecione **Novo** na tabela **Mensagens de bot**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de mensagens de bot

Campo	Descrição
Nome	Nome da mensagem do bot
Valor	Texto exibido quando uma mensagem de bot é acionada
Descrição	Descrição da mensagem do bot, como mensagem de boas-vindas ou mensagem com instruções para carregamento de imagem
Tipo da Mensagem	A seleção padrão é Mensagem de bot

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Identidade de canal do provedor.	Selecione a Identidade de canal do provedor

5. Selecione **Enviar**.

Implementação de mensagens de bot

Use a API de mensagens de bot para implementar mensagens de bot específicas do canal.

API mensagens de bot

Use a seguinte API para incorporar mensagens de bot em sua integração de bate-papo personalizada.

Exemplo: implementação de mensagens de bot

```
function getBotMessage(providerId, inboundId, botMessageName) {
   // fetch the bot message using bot messages api
   var botMessages = sn_cs.VASystemObject.getAllBotMessages(providerId, inboundId);
   if (botMessages && botMessages[botMessageName]) {
      var botMessage = botMessages[botMessageName];
      botMessage = botMessage.trim();
      if (botMessage) {
         return botMessage;
      }
   }
}
```

Integrar controles personalizados

Implemente e aproveite controles personalizados criados usando a estrutura de controle personalizado em sua integração.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Mapeie controles personalizados para um canal de provedor.

Implemente controles personalizados criados em Workflow Studio.

Use o script de exemplo para implementar controles personalizados criados em Flow Designer.

Exemplo: suporte a controles personalizados

```
{
   uiType: "CustomControl",
   group: "DefaultCustomControl",
   name: "The name of the Custom Control (sys_cs_custom_control.name)",
   required: true/false,
   uxComponentDefinitionSysId: "seismicComponentId" // or null if not
   isInput: true/false, // whether to wait for a response value or if just output
   serializedControlData: "User defined JSON from generateControlData function";
}
```

Exemplo: script de controles personalizados

```
(function execute(inputs, outputs) {
   var rich_controls = inputs.rich_control;
```

Tradução automática

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

```
  //this is the data returned from the 'serialized control data function' defind in
designer
  var serializedControlData = rich_control['serializedControlData'];
  // if this rich control will require a response to move forward in topic flow
  var isInput = rich_control['isInput'];
  // if the component is suggesting using a Seismic control (web) that handles
this
  var uxComponentDefinitionId = rich_control['uxComponentDefinitionSysId'];
  // the name of the custom control
  var name - rich_control['name'];

  // 1) now perform some logic to transform this data into a custom ui
(slack/facebook/sms ascii art/html/etc)
  // 2) attach to outputs, i.e. outputs.text_message='foo :)'; for sms twillio

  // basic flow is to take the serializedControlData/Name/compId(optional) and
create a custom UI component here
  // that your client understands (i.e. a slack rich form payload)
})(inputs, outputs);
```

Implemente uma transformação específica do provedor de um controle personalizado.

Você pode implementar uma transformação específica do provedor para cada controle personalizado usando o campo **Subtipo** da tabela Configuração do adaptador personalizado [sys_cs_custom_adapter_config]. Você pode publicar uma versão mais recente de um controle personalizado ou de um controle personalizado ServiceNow pré-criado, também conhecido como controle personalizado padrão, se necessário. Isso envolve a publicação das entradas e saídas apropriadas Workflow Studio Scripts de ação e atualização da configuração na tabela Configuração do adaptador personalizado [sys_cs_custom_adapter_config].

- Se você estiver publicando sua própria versão de um controle personalizado da ServiceNow, substitua o registro de controle personalizado na tabela de Configuração do adaptador personalizado pelos seus próprios nomes de script de ação de entrada e saída.
- Somente um registro com o mesmo **subtipo** é permitido. Se o mesmo controle personalizado for implementado por duas partes diferentes, somente uma delas poderá atualizar o registro existente com novos transformadores de entrada e de saída.

Nota: Depois que você substituir um registro de controle personalizado, o sistema usará a nova versão do controle personalizado. Por exemplo, os scripts de transformação podem transformar vários controles personalizados, como Seletor de Tempo e Autenticação. Se você adicionar um controle Seletor de tempo com diferentes transformações de entrada e saída, o controle Seletor de tempo mais recente será usado. Não é possível reverter para a versão original do controle personalizado.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e, em seguida, digite `sys_cs_custom_adapter_config.list` no filtro.
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 Configurações do adaptador personalizado

Campo	Descrição
Provedor	Nome do identificador de canal para sua integração de bate-papo personalizada. Para obter detalhes, consulte Criar um identificador de canal para a integração de bate-papo personalizada..
Tipo de controle.	Selecione o controle personalizado projetado por você. Para controles personalizados, o tipo é sempre DefaultCustomControl. Para saber mais sobre controles personalizados, consulte Como personalizar Virtual Agent com controles personalizados.
Subtipo	Nome do controle personalizado.
Ação do transformador de entrada.	Nome do script de ação do transformador de entrada para este controle avançado, como sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_inbound_transformer.
Ação de transformação de saída	Nome do script de ação do transformador de saída para este controle avançado, como sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_outbound_transformer.

4. Selecione **Enviar**.

Respostas em várias etapas

Um exemplo de resposta em várias etapas é um conjunto de imagens em um carrossel ou em um controle de data.

O Controle multipartes richControl tem os seguintes atributos, que podem ser usados para transformar o controle.

- conteúdo: Controle avançado que deve ser apresentado na etapa atual.
- navigationBtnLabel: rótulo do botão "próximo" ou "mais" para que o usuário clique para passar para a próxima etapa.

Exemplo:

```
{
	uiType: "MultiPartOutput",
	group: "DefaultMultiPartOutput",
	navigationBtnLabel: "Go next",
	content: {
		uiType: "OutputHtml",
		style: "inline",
		type: "html",
		height: 100,
		width: 100,
		value: "<div>html</div>"
	}
}
```

Tradução automática

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

Script de transformação de saída

```
(function execute(inputs, outputs) {

  try{
    var richControl = inputs.rich_control;
    var payload = inputs.payload;

    var content = richControl.content;
    var navigationBtnLabel = richControl.navigationBtnLabel;
    var uiType = content.uiType;
    var partResult = null;

    switch (uiType) {
      case "OutputText":
        partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_text_outbound_transformer', {
            rich_control : content,
            payload : payload
          });
        break;
      case "OutputLink":
        partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_output_link_outbound_transformer', {
            rich_control : content,
            payload : payload
          });
        break;
      case "OutputImage":
        partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_image_outbound_transformer', {
            rich_control : content,
            payload : payload
          });
        break;
      case "OutputHtml":
        partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_html_outbound_transformer', {
            rich_control : content,
            payload : payload
          });
        break;
      default:
        break;
    }
    partResult =  partResult + addButtonMore(navigationBtnLabel)
    outputs.result = JSON.stringify(outActivity);
  }
  catch(e){
    gs.error("Error in default multipart outbound transformer : " + e.message);
    throw e;
  }

 })(inputs, outputs);
```

Tradução automática

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

Script de transformação de entrada

```
(function execute(inputs, outputs) {
  try {
    var requestContext = inputs.request_context;
    var typedValue = requestContext.typed_value;
    outputs.result = typedValue;
  } catch(e) {
     gs.error("Error in default multipart inbound transformer : " + e.message);
     throw e;
  }
})(inputs, outputs);
```

Controles de saída de várias respostas

Implemente controles que envolvem várias etapas para obter a entrada do usuário.

Use a API a seguir para configurar dados de contexto para controles de várias saídas.

Casos de uso comuns

1. Para obter a paginação dos seletores: page_no, pagination_length atualizado na entrada com base no botão seguinte/anterior é lido na saída.
2. Resposta passo a passo do seletor de datas, como primeiro a seleção do ano, em seguida do mês e, finalmente, do dia.

As APIs a seguir estão disponíveis somente em transformadores de entrada e saída.

```
sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext( key, contextData, providerAppId,
 providerUserId);
sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext(key, providerAppId, providerUserId);
sn_cs.VASystemObject.removeProviderUserContext(key, providerAppId, providerUserId);
sn_cs.VASystemObject.removeAllProviderUserContext(providerAppId, providerUserId)
```

O transformador de saída do controle do seletor pode armazenar detalhes da página atual no contextData do usuário.

```
var paginationData = {
        "page_index": 1,
        "pagination_length": 2
    }
};
sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext("picker_pagination", paginationData,
 providerAppId, providerUserId, );
```

O transformador de entrada do controle do seletor pode obter detalhes da página atual a partir do contextData do usuário.

```
var paginationData = sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext("picker_pagination",
 providerAppId, providerUserId);
```

Exemplo de código para o transformador de saída do controle do seletor

```
(function execute(inputs, outputs) {
    var control = inputs.rich_control;
    var payload = inputs.payload;
    var appId = payload.appId;
```

Tradução automática

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

  var paginationData = sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext('picker_control', appId,
userId);
  paginationData = JSON.parse(paginationData);
  //First time when the outbound picker is called when selecting the topic.
  if (paginationData == null) {
     paginationData = {
        'page_index': 1,
        'pagination_length': 5
     };
     sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext('picker_control', paginationData, appId,
userId);
  }

  var page_index = paginationData['page_index'];
  var pagination_length = paginationData['pagination_length'];
  var start = (page_index - 1) * pagination_length;
  var end = page_index * pagination_length;

  if (control['options']) {
     var options = control['options'];
     var optionsLength = options.length;
     if (end > optionsLength)
        end = optionsLength;
     var picker = control["label"] + ":";
     if (start > 0)
        picker += "\n" + "*" + ": " + "prev";
     for (var x = start; x < end; x++) {
        gs.log("here " + x + " : " + options[x]);
        picker += "\n" + (x + 1) + ": " + options[x].label;
     }
     if (end < optionsLength)
        picker += "\n" + "#" + ": " + "next";
  }
  outputs.text_message = picker;
})(inputs, outputs);
Example Picker Control Inbound Tranformer
(function execute(inputs, outputs) {

  var request_context = inputs.request_context;
  var rich_control = inputs.rich_control;
  var appId = request_context.appId;
  var userId = request_context.userId;

  var selectedValue = request_context["typed_value"];
  var result = {};
  result["value"] = "";
  result["search_text"] = selectedValue;

  var options = rich_control['options'];

  var paginationData = sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext('picker_control', appId,
userId);
  paginationData = JSON.parse(paginationData);

  switch (selectedValue) {
```

Tradução automática

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

```
      case 'prev': {
         --paginationData["page_index"];
         result["send_prev_control"] = true;
      }
      break;
   case 'next': {
      ++paginationData["page_index"];
      result["send_prev_control"] = true;
   }
   break;
   default: {
      var selectedIndex = Number(selectedValue) - 1;
      if (paginationData["page_index"] != undefined && paginationData["pagination_length"] !=
undefined) {
         var highestOptionInPage = paginationData["page_index"] *
paginationData["pagination_length"];
         if (selectedIndex >= 0 && selectedIndex < highestOptionInPage) {
            var selectedOption = options[selectedIndex];
            result["value"] = selectedOption.value;
            result["search_text"] = "";
         }
      } else {
         var selectedOption = options[selectedIndex];
         result["value"] = selectedOption.value;
         result["search_text"] = "";
      }
   }
   }
   sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext('picker_control', paginationData, appId,
userId);
   outputs.result = result;
})(inputs, outputs);
```

Enviar controle anterior ao cliente

Fornecer a capacidade de enviar o controle anterior ao cliente.

Existem duas maneiras de enviar o controle anterior de volta do servidor quando solicitado por um cliente:

- Na transformação de entrada, defina `validation_message` no resultado. O controle anterior será enviado novamente com a mensagem fornecida em `validation_message`.
- No transformador de entrada, defina `send_prev_control` no resultado como verdadeiro. O controle anterior será enviado novamente. Use este método para controles de várias etapas.

Script de exemplo:

```
(function execute (inputs, outputs) {
 var result = {};
 var request_context = inputs.request_context;
 var typed_value = request_context ['typed_value'];
 if (typed_value.index0f("#") > -1)
   result["validation_message"] = "Invalid character, please don't enter special character '#'";
 result["value"] = typed_value;
 result["search_text"] = "";
 outputs.result - result;
})(inputs, outputs);
```

Tradução automática

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

Implementar uma opção para ignorar

Use um controle avançado para fornecer a opção para os usuários ignorarem uma pergunta.

Use o controle avançado`\nType SKIP para ignorar pergunta` para oferecer ao usuário a opção de ignorar uma pergunta. Existem duas maneiras de configurar uma opção para ignorar:

- No script de atributos do provedor, use `_skip_internal` para acionar um serviço de ação contextual para ignorar a pergunta.
- Mapeie uma ação contextual para o provedor e use `//request_context.contextual_action = "SKIP"` para ignorar a pergunta. Consulte Ações contextuais para integrações de bate-papo personalizadas para saber mais sobre mapeamento de entradas do usuário para ações contextuais.

Script de exemplo:

```
va_sms_twilio_adapter_default_text_outbound_transformer
(function execute(inputs, outputs) {
 try {
   var richControl = inputs.rich_control;
   outputs.result = richControl['label'];
   if (richControl['required'] === false && richControl['uiType'] != "OutputText") { // new
     outputs.result += "\nType SKIP to skip question"; // new
   } // new
 } catch(e){
   gs.error('Error in default text outbound transformer: ' + e.message);
   throw e;
 }
})(inputs, outputs);
va_sms_twilio_adapter_provider_attributes
(function execute(inputs, outputs) {
   try {
      var headers = (inputs.headers);
      var payload = (inputs.payload);
      var smsUtil = new VASMSTwilioUtil();
      outputs.token = JSON.stringify(smsUtil.getToken(headers, payload));
      var data = payload.data;
      var request_context = {};
      if (data['MediaUrl0']) {
         var attachment_value = {};
         attachment_value.url = data['MediaUrl0'];
         attachment_value.content_type = data['MediaContentType0'];
         attachment_value.name = smsUtil.getFileName(attachment_value.url ,
attachment_value.content_type);
         request_context.attachment_value = attachment_value;
      } else {
        var b = data['Body']; // new
        request_context.typed_value = b; // new
        if (b === "SKIP") { // new
          request_context.typed_value = "_skip_internal"; // new
          //request_context.contextual_action = "SKIP"; // new
        } // new
      }
      outputs.request_context = request_context;
      outputs.provider_user_id = data.From;
   } catch (e) {
      gs.error("Error in va_sms_twilio_adapter_provider_attributes : " + e.message);
```

Tradução automática

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

```
    }
})(inputs, outputs);
contextual_action (all new)
(function execute(inputs, outputs) {
  var contextual_action = inputs.request_context.contextual_action;
  if (contextual_action === "SKIP") {
      sn_cs.VASystemObject.skipOptionalQuestion(inputs.conversation_id);
  }
})(inputs, outputs);
```

Passar a identidade visual para um cliente de bate-papo

Passe a identidade visual personalizada para a integração de bate-papo personalizada.

Para obter mais informações sobre identidade visual, consulte Configure seu Virtual Agent identidade visual do bot. Use `sn_cs.VASystemObject.getSettings` para aplicar a identidade visual.

Script de exemplo:

```
va_sms_twilio_adapter_default_text_outbound_transformer
(function execute(inputs, outputs) {
  try {
    var richControl = inputs.rich_control;
    var branding = sn_cs.VASystemObject.getSettings("default_branding"); // new
    var header = "(" + branding["header_label"] + ") "; // new
    outputs.result = header; // new
    outputs.result += richControl['label'];
  } catch(e){
    gs.error('Error in default text outbound transformer: ' + e.message);
    throw e;
  }
})(inputs, outputs);
```

Ações contextuais para integrações de bate-papo personalizadas

Comandos com um comportamento predefinido podem ser mapeados para determinadas palavras-chave amigáveis e passados como entrada do usuário. Esta entrada é mapeada para ações contextuais compatíveis para a resposta mais apropriada no bate-papo.

Introdução às ações contextuais

As entradas do usuário podem ser mapeadas para uma ação contextual de duas maneiras.

- Mapeamento baseado em IU de palavras-chave separadas por vírgulas para ações contextuais disponíveis. Por exemplo: Oi, Olá - Iniciar Conversa.
- Mapeamento baseado em script de ações do usuário para ações contextuais disponíveis. Por exemplo: o usuário clica no menu "Iniciar" - Iniciar conversa

Ações contextuais disponíveis

Ações contextuais pré-criadas

Nome	Descrição
Agente	Comando para solicitar transferência para um atendente.

Tradução automática

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

Nome	Descrição
Tchau	Comando para encerrar uma conversa com um atendente ou um atendente virtual sempre que você estiver fora de um prompt de seleção de tópico
Ajuda	Comando para pedir ajuda usando o bot.
Oi	Comando para iniciar ou encerrar uma conversa.
Logout	Comando para desvincular a conta de mensagens do usuário da ServiceNow.
Notificações	Comando para assinar ou cancelar a assinatura do recebimento de notificações.
Reiniciar	Comando para encerrar uma conversa de bot que está em andamento ou com erro e iniciar uma nova conversa.

Mapeamento de ações contextuais

Mapear entradas do usuário para ações contextuais do sistema de base.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use a tabela Ações contextuais [sys_cs_contextual_action] para analisar os comandos usados nas integrações de bate-papo. Você pode adicionar mais palavras-chave para um comando. Cada registro de um comando pré-criado tem as seguintes informações:

Campos ações contextuais

Campo	Descrição
Nome	Nome do comando.
Comandos	Palavra-chave para o comando. Você pode adicionar várias palavras-chave, separadas por vírgulas.
Descrição	Explicação do comando
Capacidade de Aplicação	Aplicação na qual o comando é usado: • Virtual Agent somente • Bate-papo do agente somente • Virtual Agent e Bate-papo do agente

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e insira `sys_cs_contextual_action.list` no filtro.
2. Selecione uma ação contextual na lista.
3. Adicione palavras-chave separadas por vírgulas ao campo **comando**.
   Por exemplo: Agente, Atendente, Transferir para um agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:** Exclua canais de mensagens específicos de ações contextuais.
   a. Selecione o texto **Inserir uma nova linha...**
   b. Selecione a lupa.
   c. Selecione o canal de envio de mensagens que você deseja excluir da ação contextual.
   d. Selevione a marca de verificação verde a ser salva.
5. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Criar mensagens de bot específico para cada canal.

Indicadores de digitação

Exibir um indicador de digitação quando um bot ou atendente estiver preparando uma resposta para um solicitante.

Quando Virtual Agent processa uma solicitação, a ação do indicador Começar a digitar é chamada. Quando Virtual Agent conclui o processamento da solicitação, a ação do indicador Encerrar digitação é chamada antes de Virtual Agent processar qualquer controle de saída ou de entrada.

Essas ações chamam a transformação de saída do controle defaultText. O exemplo a seguir mostra como o indicador de digitação é tratado na transformação de saída do controle defaultText.

Exemplo: script do indicador de digitação.

```
(function execute(inputs, outputs) {
   try {
      var richControl = inputs.rich_control;
      var actionType = richControl.type;
      if(actionType == 'StartTypingIndicatorActionMsg'){
         outputs.result = '{activity:{type: "typing" }}'
      }else if(actionType == 'EndTypingIndicatorActionMsg'){
         outputs.result = '{activity:{type: "message" , text: "Finished typing"}}'
      }
     /* Handle other type of control */
   } catch (e) {
      gs.error("Error in default action outbound transformer : " + e.message);
      throw e;
   }
})
```

Integração Virtual Agent com aplicativos de envio de mensagens

Permitir que os usuários executem Virtual Agent conversas de bot em aplicativos de mensagens de terceiros compatíveis. Use os apps Conversational Integration para Slack, Microsoft Teams e Workplace disponíveis no ServiceNow Store para configurar esses aplicativos de mensagens na sua instância ServiceNow.

Nota: Aplicativos Conversational Integration para Slack, Microsoft Teams e Workplace, outros aplicativos de consumidor e aplicativos de voz não são compatíveis com instâncias no 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.

Configuração do administrador

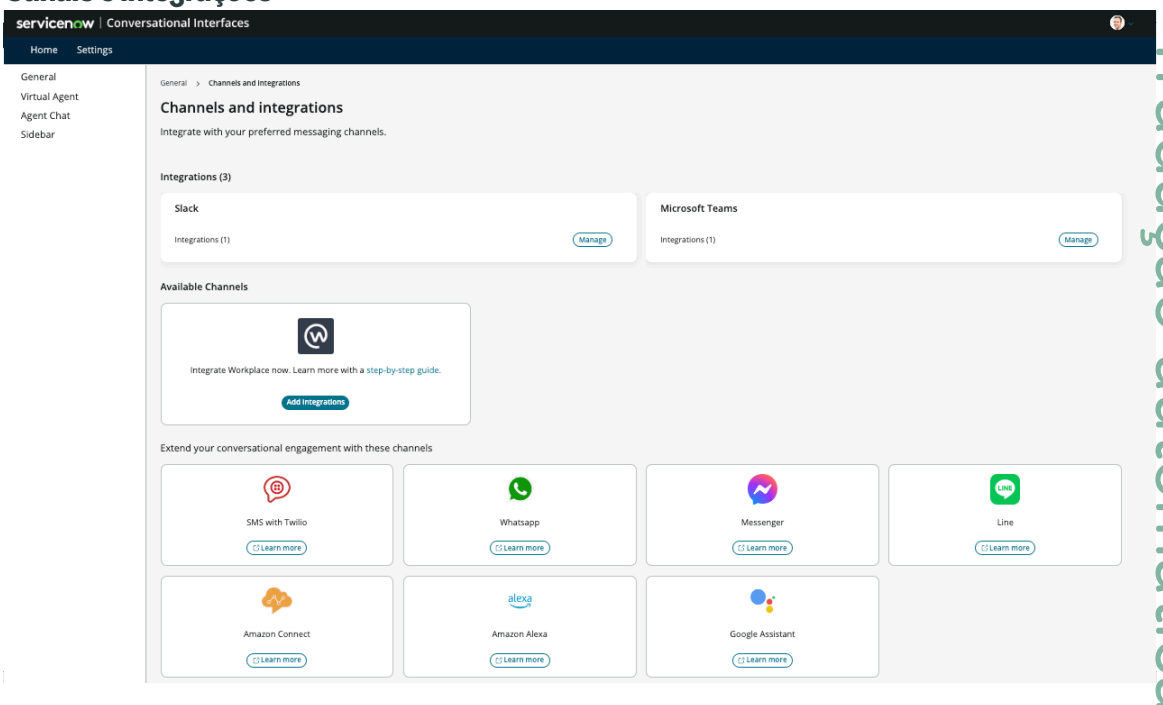
Use as aplicações de Integração de conversação Virtual Agent para configurar as aplicações de mensagens para sua instância. Execute estas etapas básicas de instalação para configurar o bot Virtual Agent.

1. Instale os apps de envio de mensagens Conversational Integration pré-criados com o Virtual Agent do ServiceNow a partir do ServiceNow Store e, em seguida, associe o app à sua própria instância do ServiceNow.

   Para obter detalhes, consulte Integração Virtual Agent com aplicativos de envio de mensagens.

2. Instale os aplicativos de integração conversacional para Slack, Microsoft Teams e Workplace, LINE, Twilio, WhatsApp, Facebook Messenger, Alexa, Google Assistente, Amazon Connect. no seu ServiceNow uma vez que eles se tornam disponíveis para instalação após a instalação do ServiceNow Store.

Canais e integrações



3. Se necessário, configure as mensagens do sistema exibidas para os usuários em Virtual Agent conversas. Você também pode personalizar os comandos comuns usados nessas integrações de mensagens.

Interface de conversação em integrações de mensagens

A interface Virtual Agent dos aplicativos Conversational Integration (Slack, Microsoft Teams e Workplace) é semelhante à interface baseada na Web. No entanto, existem algumas diferenças, como os comandos usados e a forma como determinados controles de interface são exibidos nesses aplicativos de mensagens de terceiros.

Comandos comuns em integrações de mensagens

Comando	Descrição
Oi	Iniciar uma nova conversa ou encerrar uma conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
agente	Iniciar uma nova conversa ou solicite uma transferência para um atendente.
tchau	Sair de uma conversa de bate-papo ao vivo a qualquer momento, por exemplo, antes de interagir com um atendente, durante um bate-papo ao vivo ou quando ele estiver prestes a terminar.
ajuda	Exibir uma lista resumida de comandos úteis.
logout	Desvincular a conta ServiceNow de uma integração de mensagens.
notificação ou notificações	Assinar ou cancelar a assinatura da notificação.
reiniciar	Encerrar a conversa atual e iniciar uma nova conversa.

Depois de instalar a integração, é possível personalizar esses comandos usando o botão **Configurar** para as equipes/comunidades instaladas nas páginas específicas do canal.

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Em **Configurações gerais**, em **Canais e integrações**, clique em **Exibir tudo**.
3. Na página Canais e integrações, você vê o número de canais integrados e canais disponíveis para instalação na instância.
4. Clique no botão **Gerenciar** no canal específico e navegue até a guia Configurações.
5. Clique no botão de **exibir configurações**, em Ações contextuais.
6. Selecione o registro de comando a ser alterado e atualize conforme necessário.

Como configurar Virtual Agent mensagens do sistema nos aplicativos Conversational Integration.

É possível modificar as mensagens padrão exibidas para os usuários em Virtual Agent e Bate-papo do agente conversas. Para obter detalhes sobre como personalizá-las, consulte Como mudar as mensagens do sistema do Virtual Agent e Bate-papo do agente.

Renderização de controles de entrada e respostas de bot em conversas.

Controles de entrada em Designer do Virtual Agent, como o Carrossel, são renderizados de forma diferente em conversas de bot em aplicativos de envio de mensagens e na interface baseada na web. Por exemplo, o controle do seletor de Data/Hora no Workplace apresenta botões para os usuários selecionarem uma data e um horário. Da mesma forma, determinados controles de resposta do bot, como a resposta de imagem e os controles de várias respostas, também são renderizados de forma diferente em aplicativos de envio de mensagens de terceiros. Para obter detalhes sobre essas diferenças, consulte as descrições dos Designer do Virtual Agent controles de entrada, respostas de bote utilitários.

Anexos

Em conversas do atendente, usuários e agentes podem carregar e trocar qualquer tipo de arquivo de anexo quando isso for solicitado.

Tradução automática

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

Suporte Now Assist

Integrações de canal existentes	Suporte Now Assist	Oferece suporte à resposta sintetizada
Microsoft Teams/Copilot	Sim	Sim
Slack	Sim	Sim
WhatsApp	Sim	Não
SMS/Twilio	Sim	Não
RVI com Amazon Connect	Sim	Não
AWS mensagens do usuário final	Sim	Não
Workplace by Facebook	Não	Não
Facebook Messenger	Não	Não
Apple Bate-papo de negócios	Não	Não
LINE	Não	Não
IBM Watson Assistant	Não	Não
Alexa	Não	Não

Redirecionar autenticação de usuário para um Portal de serviços

Depois de instalar uma integração de conversação pré-criada (para aplicativos de mensagens, aplicativos de consumidor ou aplicativos de voz), é possível especificar um Portal de serviços no qual usuários finais não autenticados concluam a etapa de autenticação do usuário (vinculação de conta de usuário), em vez de fazê-lo em sua instância ServiceNow. Os usuários sem contas vinculadas concluem a autenticação antes de continuar com o atendente na aplicação de mensagens.

Antes de Iniciar

Instale as integrações de envio de mensagens Virtual Agent para a instância. O sistema cria um registro na tabela Autenticação do provedor [provider_auth] para cada integração instalada (Slack, Microsoft Teams e Workplace, LINE, Twilio, WhatsApp, Facebook Messenger, Alexa, Google Assistente, Amazon Connect). Use a tabela Autenticação do provedor para especificar o Portal de serviços em que a autenticação do usuário ocorre.

Função necessária: admin.

Procedimento

1. No filtro de navegação, digite `provider_auth.list`.
2. Na tabela Autenticação do provedor, abra o registro da integração de envio de mensagens que você instalou.
3. No campo **Portal de serviços**, selecione o Portal de serviços no qual ocorre a autenticação de usuário.
4. Clique em **Atualizar**.

Resultado

Quando usuários não autenticados iniciam uma conversa com o atendente pela primeira vez na integração de mensagens, são redirecionados para o Portal de serviços especificado para o provedor na tabela Autenticação do provedor. Depois de fazer login no Portal de serviços eles serão solicitados a vincule seus ServiceNow conta para o aplicativo de envio de mensagens.

Tradução automática

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

Vinculação de contas em integrações de mensagens pré-criadas.

Em Virtual Agent, a vinculação de conta mapeia os usuários de uma aplicação compatível de bate-papo ou envio de mensagens para o perfil de usuário deles ServiceNow. A vinculação automática de contas autentica os usuários de mensagens, o que permite que eles acessem automaticamente Virtual Agent tópicos que envolvem ServiceNow registros. Se necessário, os usuários também podem desvincular manualmente ou vincular suas contas ServiceNow.

Como funciona a vinculação automática de contas

Nas Integrações de conversação para Slack, Microsoft Teams e Workplace from Facebook, você tem a opção de habilitar a vinculação automática de contas, que vincula automaticamente os usuários de mensagens às suas próprias contas ServiceNow. Se você habilitar o recurso de vinculação automática de contas na página de Integração de aplicativos de envio de mensagens, os usuários não serão solicitados a vincular suas contas ServiceNow ao interagirem com o Virtual Agent.

Em versões anteriores, os usuários de mensagens eram solicitados a vincular suas contas ServiceNow ou continuar como convidados. No entanto, para as Integrações de conversação para Slack, Microsoft Teams e Workplace, se você habilitar a vinculação automática de contas, os usuários não vincularão manualmente suas contas de mensagens às suas contas ServiceNow, desde que usem a mesma conta de e-mail para as mensagens e contas ServiceNow. Durante a vinculação automática, Virtual Agent mapeia as contas de e-mail dos usuários de mensagens para suas contas de e-mail definidas em seus perfis na tabela Usuários [sys_user]. Quando as contas de e-mail coincidem, o usuário é automaticamente vinculado (autenticado) e não vê o botão **Link para a ServiceNow** ao iniciar uma conversa de bot.

Nas integrações de envio de mensagens, os usuários ainda podem usar o comando **logout** durante conversas de bot para desvincular suas contas ServiceNow. No entanto, em todas as conversas subsequentes após a desvinculação, Virtual Agent solicitará que eles vinculem as contas. Quando interagem com o Virtual Agent, eles são solicitados a vincular sua conta ServiceNow ou continuar como um usuário convidado.

Vinculação automática de conta

Você pode permitir que contas de terceiros de um usuário sejam vinculadas automaticamente ao perfil ServiceNow®.

Você pode habilitar a vinculação automática de conta em sys_cs_provider.list. Este recurso ignora o prompt para que os usuários vinculem suas contas manualmente.

Nota: A vinculação de conta só é possível para usuários que pertencem ao mesmo domínio usado para instalar Microsoft Teams em uma instância. Para vincular automaticamente usuários de outros domínios, certifique-se de que a instalação Microsoft Teams seja feita usando o domínio global.

No tipo de filtro de navegação sys_cs_provider.list. Selecione o registro de conexão que você deseja vincular. Marque a caixa **Permitir vinculação de conta** e a caixa **Vincular automaticamente os perfis da ServiceNow dos usuários** exibida. Preencha o campo **Ação de vínculo automático** com o script de vinculação da conta correspondente.

Exemplo: script de vinculação automática de conta

```
var response_body = inputs['response_body'];
var status_code = inputs ['status_code'];
var email_id = '';
if(status_code>200 && status_code<=210){
```

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

```
    email_id = response_body && JSON.parse(response_body).userPrincipalName;
}
var sysUserId = null;

if(email_id){
    var gr = new GlideRecord("sys_user");
    gr.addQuery("email",email_id);
    gr.query();
    while(gr.next()){
        sysUserId = gr.getUniqueValue();
    }
}
if(sysUserId){
    outputs['status'} = 'Success';
    outputs['userid'] = sysUserId;
}
else{
    outputs['status'] = 'Failure';
}

})(inputs,outputs);
```

Desvincular sua conta de usuário ServiceNow de um aplicativo de mensagens para Virtual Agent conversas

Se necessário, você pode desvincular sua conta de usuário ServiceNow de um aplicativo de mensagens usado para o Now Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Desvincular sua conta de uma integração de conversação selecionada para Slack, Microsoft Teams ou Workplace desativa a associação entre sua conta ServiceNow e o aplicativo de mensagens. Depois de desvincular sua conta, você não poderá mais participar de conversas do Virtual Agent que consultem ou alterem registros no banco de dados ServiceNow.

Procedimento

1. No aplicativo de mensagens, digite `logout`.
2. No navegador de aplicações, navegue até **Autoatendimento** > **Meu perfil**.
3. Clique no link relacionado **Exibir contas vinculadas**.
4. Na página Contas Vinculadas, marque a caixa de seleção da integração de envio de mensagens a ser desvinculada.
5. Selecione **Ações nas linhas selecionadas**e clique em **Desvincular conta**.
   O link entre sua conta ServiceNow e a integração de envio de mensagens Virtual Agent torna-se inativo.

   Nota: Mesmo que você tenha desvinculado sua conta, ainda é possível executar conversas públicas Virtual Agent.

6. Para vincular novamente sua conta, repita as etapas 1 a 3 para a integração de mensagens associada e, em **Ações nas linhas selecionadas...**, clique em **Vincular 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.

Vincule novamente seu ServiceNow conta de usuário para um aplicativo de envio de mensagens para Virtual Agent conversas

Vincule novamente seu ServiceNow conta para um aplicativo de envio de mensagens de terceiros para acessar não público Virtual Agent tópicos que usam ServiceNow registros.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuário.

Você tinha uma integração existente com um envio de mensagens de terceiros que foi desvinculado.

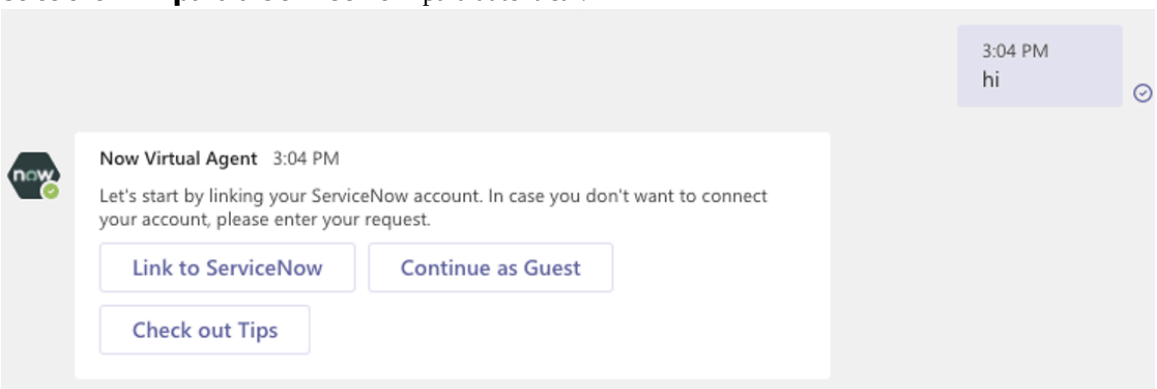
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você usou a mesma conta de e-mail para suas mensagens e ServiceNow E, quando você usou o bot do Virtual Agent pela primeira vez, sua conta de envio de mensagens foi vinculada automaticamente ao seu ServiceNow conta.

Mas quando você desvincula sua conta de envio de mensagens do seu ServiceNow conta (usando **logout** E, em seguida, sempre que você iniciar uma nova sessão do Virtual Agent, o bot fornecerá a opção de vincular ao seu ServiceNow ou continuar como convidado. A etapa de autenticação (vinculação) ocorre em sua instância ou em um específico Portal de serviços, conforme definido pelo administrador.

Procedimento

1. Abra a aplicação de mensagens.
2. Encontre seu bot Virtual Agent.
3. Inicie uma conversa com seu bot Virtual Agent.
   Em seguida, o bot apresenta um prompt que fornece opções para autenticar (**Link para a ServiceNow**), **Continuar como Convidado** ou use **Confira Dicas** .
4. Selecione **Link para a ServiceNow** para autenticar.

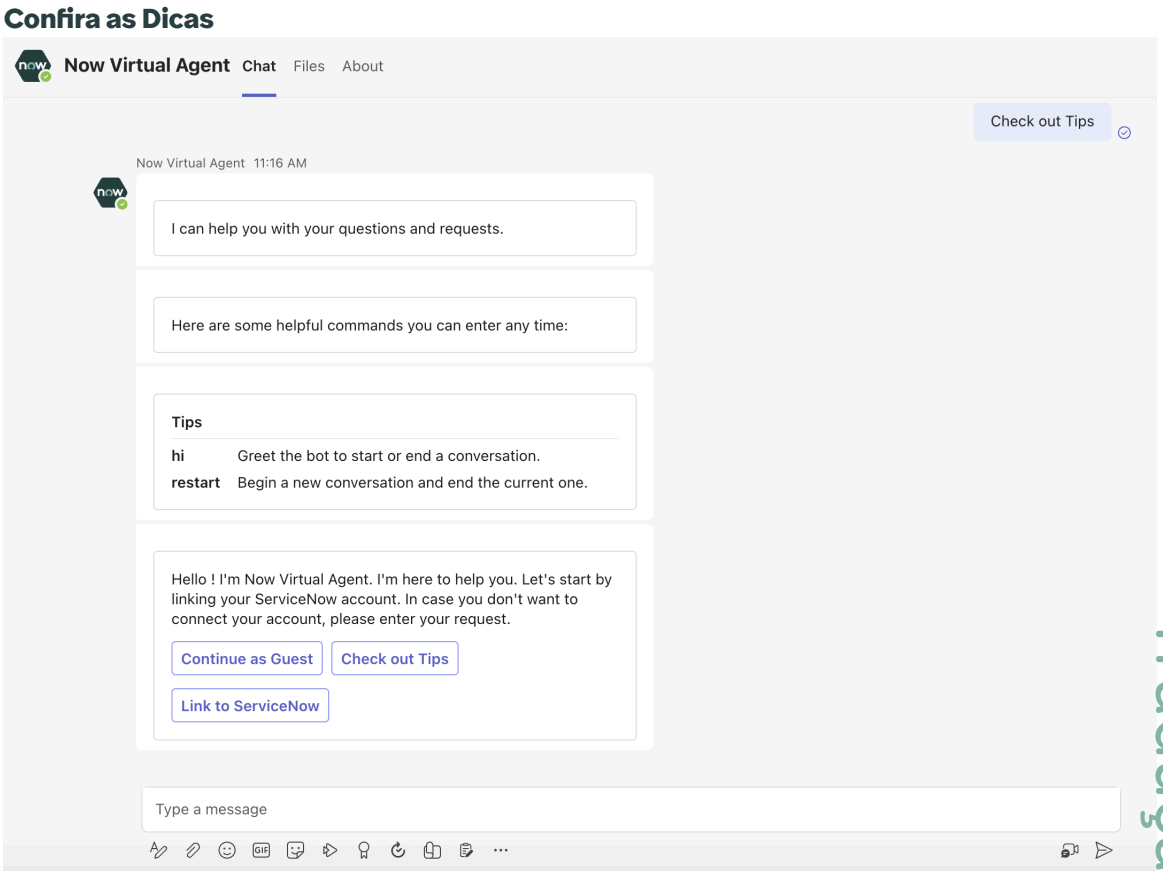


A autenticação direciona você para sua instância ou para um Portal de serviços específico definido pelo administrador. Se você ainda não estiver conectado à sua instância ou a. Portal de serviços, você será solicitado a inserir suas credenciais de login.

Nota: Se um usuário for desvinculado ou continuar como convidado, as notificações serão desabilitadas. Além disso, somente os tópicos públicos são detectáveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 confirmação que aparece solicitando que você *Confirmar* ou *Negar* vinculação entre suas contas, selecione *Confirmar* para habilitar o link da conta.
6. Após a confirmação, você será direcionado para o registro de usuário da instância.

   Uma mensagem de confirmação será exibida na parte superior da tela.

Tópicos relacionados

Redirecionar autenticação de usuário para um Portal de serviços.

Controlar a visibilidade do tópico em Virtual Agent canais de mensagens

Suprimir a exibição de um tópico em um canal de envio de mensagens Virtual Agent usando um script de condição que exclui o tópico de um canal.

Antes de Iniciar

Funções necessárias:

- virtual_agent_admin ou admin
- Administrador para aplicações de terceiros.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em seu script de condição para o tópico, use uma variável de contexto para identificar o canal de envio de mensagens que exclui este tópico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Em Designer do Virtual Agent página inicial, selecione o tópico para atualizar ou criar um novo 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.

3. Navegue até **Propriedades** e abrir **Quem pode acessar este tópico** Em Propriedades avançadas.
4. Na seção Contexto, selecione **Condição** seguido por **Adicionar condição** .
5. Insira um script de condição que identifique o canal de envio de mensagens (Slack, Microsoft Teams, Workplace from Facebook ou Facebook Messenger do qual o tópico será excluído.

   Você pode usar o script de exemplo a seguir, que contém a variável *`vaContext.deviceType`*, para identificar o canal de envio de mensagens que exclui o tópico: Slack, Microsoft Teams, Workplace e Facebook Messenger.

```
(function execute()
{ if(vaContext.deviceType === 'Slack' || vaContext.deviceType === 'Teams' ||
 vaContext.deviceType=='Facebook' || vaContext.deviceType=='Messenger'){
return false;
}
return true;
})()
```

6. Para salvar as propriedades do tópico, clique em **Salvar**.

Resultado

A publicação do tópico o implanta nos canais de mensagens Virtual Agent, exceto nos canais Virtual Agent que você especificou no script de condição do tópico. Uma palavra-chave ou uma intenção (se estiver usando o NLU) não aciona o tópico.

Integração conversacional com Apple Messages for Business

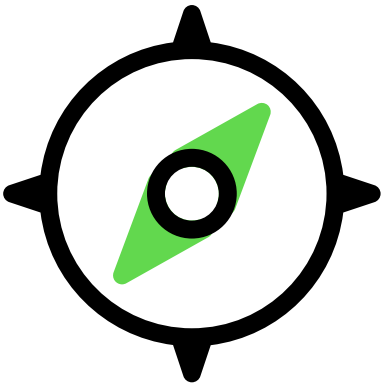
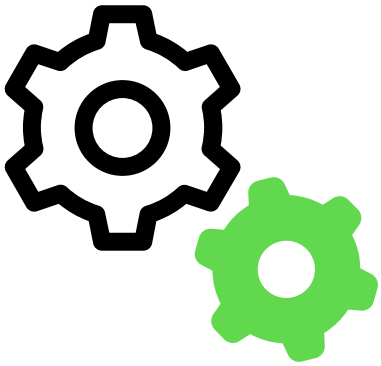
Use Integração conversacional com Apple Messages for Business aplicação para capacitar os clientes a interagir com sua empresa usando o. Apple dispositivos. Integração conversacional com Apple Messages for Business fornece recursos avançados de envio de mensagens, como Apple pagamento, formulários, seletor de tempo e autenticação.

Para começar com Integração conversacional com Apple Messages for Business

Selecione um bloco 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.

Explorar	Configurar	Uso
		
Integrar Apple Messages for Business Com Virtual Agent.	Instale e configure seu Apple Messages for Business implementação.	Agentes e solicitantes podem usar Apple Messages for Business em portais em sua instância .

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 .

Explorando Integração conversacional com Apple Messages for Business

Usar Integração conversacional com Apple Messages for Business para conectar um solicitante a um agente virtual ou atendente usando o da sua empresa Apple Messages for Business conta.

Integração conversacional com Apple Messages for Business fornece recursos avançados de envio de mensagens, como Apple pagamento, formulários, seletor de tempo e autenticação.

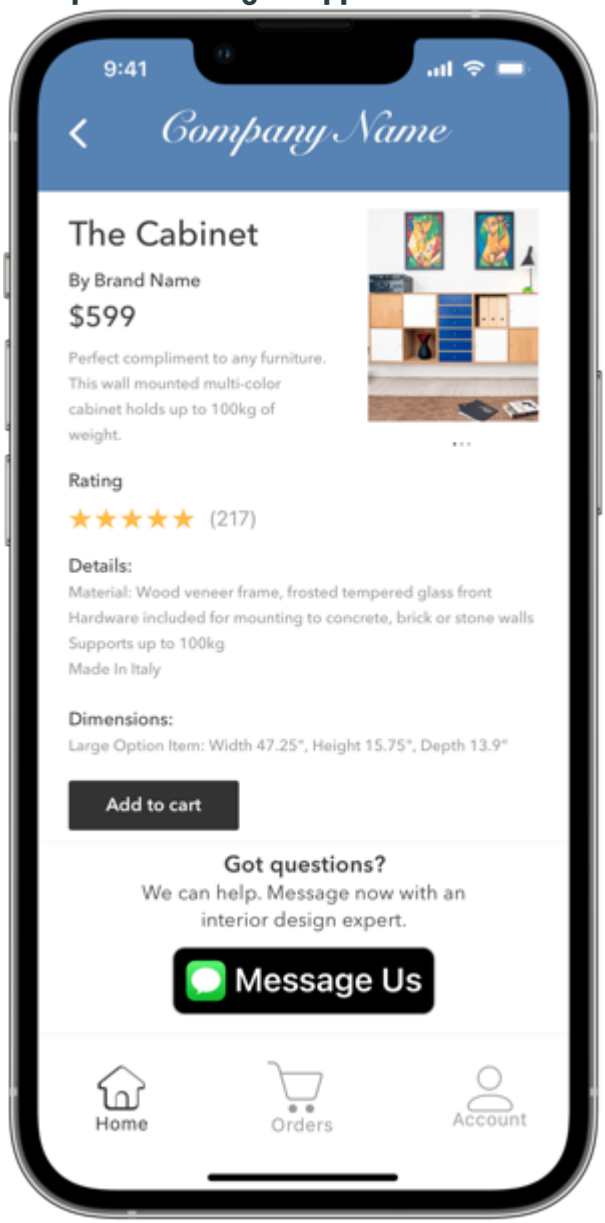
Apple Messages for Business usuários

Os clientes podem iniciar uma conversa a partir de vários pontos de entrada. Em cada um desses pontos de entrada, os clientes podem iniciar o aplicativo de mensagens Apple e escrever uma mensagem. Você pode adicionar botões personalizados a um site, app ou página de mídia social para que os clientes possam iniciar uma conversa com Virtual Agent ou atendente. Para obter uma visão geral completa das opções disponíveis, consulte Apple documentação .

Tradução automática

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



- iMessage
- Apple Mapas
- Apple Pagamento
- Pesquisar
- Apps Apple
- Códigos QR
- Redes sociais

Recursos do Integração conversacional com Apple Messages for Business

Apple Messages for Business inclui um conjunto de recursos interativos, como seletor de lista, seletor de tempo, autenticação e Apple pagamento.

Tradução automática

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

Recurso	Descrição
Links avançados	Adiciona uma visualização de imagem ou vídeo a um URL.
Respostas rápidas	O usuário pode fazer uma escolha em linha com um único toque. Isso inclui respostas como classificações por estrelas ou polegares para cima ou para baixo.
Seletores de lista	Fornece ao usuário uma lista de opções para escolher. Por exemplo, um site de viagens pode mostrar voos, acomodações, aluguéis de carros e reservas.
Seletor de tempo	Fornece intervalos de tempo para os usuários escolherem para compromissos, entregas e serviços. Para usar seletores de tempo, você deve ter o Agendamentos via conversação instalado.
Apple Pagamento	Enviar Apple solicitações de pagamento por mensagens. Para obter mais informações sobre como configurar Apple Pagar, consulte Apple documentação .
Autenticação	Apple Messages for Business oferece suporte ao protocolo OAuth2 para integrar a autenticação de entrada ao aplicativo Mensagens.
App iMessage	Os usuários podem interagir com sua empresa diretamente do app Mensagens no iPhone, onde estão acostumados a enviar mensagens para seus contatos.
Compartilhamento de imagem	Usuários, atendentes ou Virtual Agents podem enviar fotos em um bate-papo.
Compartilhamento de vídeo	Usuários, atendentes ou Virtual Agents podem enviar vídeos em um bate-papo.
Anexos de documento	Usuários, atendentes ou Virtual Agents podem enviar arquivos em PDF em um bate-papo.

Tradução automática

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Integração conversacional com Apple Messages for Business, consulte:

- Configuração da Integração conversacional com Apple Messages for Business
- Como usar o Integração conversacional com Apple Messages for Business

Configuração da Integração conversacional com Apple Messages for Business

Instale e configure a aplicação Integração conversacional com Apple Messages for Business para permitir que os solicitantes interajam com Virtual Agents e atendentes.

Esta tarefa fornece as etapas gerais para integrar Apple Messages for Business com sua instância de ServiceNow usando a aplicação de Integração conversacional com Apple Messages for Business.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Instalar Integração conversacional com Apple Messages for Business.
2. Definir integração em Apple Messages for Business.
3. Como capturar informações de um usuário em uma conversa de bate-papo Apple Messages for Business..
4. Habilite a autenticação com seu provedor de identidade (IdP) configurando o Configuração do OAuth para o Apple Messages for Business
5. Habilite Apple Pagar nas interações de Apple Messages for Business.
   - Consulte a documentação de Apple para obter detalhes sobre como configurar sua conta de comerciante de Apple.
   - Consulte Conclua a Configuração do Provedor de Pagamento para conectar as informações do provedor de pagamento ao seu ServiceNow® instância.

Instalar Integração conversacional com Apple Messages for Business

Instale Integração conversacional com Apple Messages for Business para que seu negócio possa interagir com solicitantes no app Apple Messages for Business. A aplicação instala aplicações e plug-ins ServiceNow Store relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Revise Integração conversacional com Apple Messages for Business listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.
- Crie um Apple Messages for Business conta em Apple Registro de negócios .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As seguintes aplicações ou plug-ins são instalados com Integração conversacional com Apple Messages for Business:

Integração de bate-papo personalizada de conversação (com.glide.cs.custom.adapter).

Fornece estrutura de integração de bate-papo personalizada de APIs programáveis para habilitar a aplicação Virtual Agent em qualquer interface de conversação.

Para obter mais informações sobre esse plug-in, consulte Criação de integrações de bate-papo personalizadas de conversa em Virtual Agent.

Tempo de execução do ServiceNow IntegrationHub (com.glide.hub.integration.runtime)

Habilita a execução de IntegrationHub ações e fluxos.

Pacote do utilitário do Spoke IHUB (com.snc.ihub_spoke_util_pack)

Habilita scripts de utilitário ou scripts globais que podem ser invocados a partir dos Spokes de integração.

Mensagens de conversa (com.glide.messaging.awa)

Habilita ações de envio de mensagens que são realizadas quando ocorre um evento.

Os aplicativos e plug-ins a seguir não são instalados com o Integração conversacional com Apple Messages for Business, mas são necessários para usar recursos específicos.

Agendamentos via conversação (sn_va_appt_schedul)

Tradução automática

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

Marque, reagente e cancele compromissos nas conversas do Virtual Agent. Esta aplicação é necessária para usar o recurso do seletor de tempo em Apple Messages for Business.

Estrutura de pagamento para canais de conversação (sn_va_payment_ctrl)

Habilita o controle personalizado da estrutura de pagamento para conversas com atendentes e no Virtual Agent em Apple Messages for Business.

Procedimento

1. Certifique-se de que sua conta Apple Messages for Business esteja configurada e ativa. Consulte Apple documentação para obter mais informações.
2. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
3. Encontre a aplicação Integração conversacional com Apple Messages for Business (sn.va.abc.adapter) 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.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
4. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
5. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
6. **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 são os 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.
7. Selecione **Instalar**.

Definir integração em Apple Messages for Business

Para integrar o Apple Messages for Business à sua instância ServiceNow®, você precisa configurar sua conta Apple Messages for Business e vincular sua conta do provedor de serviço de envio de mensagens Apple Messages for Business à instância ServiceNow®.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Se sua empresa ainda não tiver uma Identidade Apple, crie uma. Certifique-se de usar o provedor de serviço de envio de mensagens (MSP) ServiceNow®.

  Nota: Para obter mais informações sobre como criar um negócio Apple ID, consulte Apple documentação .

- Crie uma conta Apple Messages for Business.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Ir para Apple Messages for Business (register.apple.com).
2. Clique em **Mensagens para Contas Corporativas** para chegar à sua conta corporativa.
3. Clique em **Testar a conexão do provedor de serviço de envio de mensagens**, depois em **Conectar**.
   Você será redirecionado para o portal do Now Support. Faça o login se necessário.
4. No seu portal Now Support, conclua a conexão da sua conta Apple Messages for Business com a instância ServiceNow.

   a. Use o menu suspenso para selecionar a instância que você deseja conectar à sua conta Apple Messages for Business.
   Certifique-se de que a instância tenha a aplicação Integração conversacional com Apple Messages for Business instalada.

   b. Se a conexão for bem-sucedida, a mensagem "Sua solicitação na instância<instance name> foi enviada com sucesso" será exibida.
   Se a conexão não for bem-sucedida, você será redirecionado para a página principal em Now Support. Tente novamente repetindo as etapas de conexão.

5. Quando a conexão estiver concluída, clique em **Ir para instância** para ir para a instância do cliente e fazer login, se necessário.
6. Na página da conta Apple Messages for Business, insira o nome da Aplicação do Provedor.
   Deve ser um nome que ajudará a identificar esta conexão em sua instância.
7. Clique em **Concluir instalação**.
   Se a instalação foi bem-sucedida, você será redirecionado para a página inicial da instância e a seguinte mensagem será exibida: “Registro de bot bem-sucedido. Veja o registro do provedor aqui.”

O que Fazer Depois

Se você quiser integrar seu provedor de identidade (IdP), vá para: Configuração do OAuth para o Apple Messages for Business.

Configuração do OAuth para o Apple Messages for Business

Integre seu provedor de identidade (IdP) com Apple Messages for Business usando a autenticação OAuth2.

Conecte o Apple Messages for Business à sua instância do ServiceNow®

Conclua as etapas a seguir no site Apple Messages for Business para conectar sua conta Apple Messages for Business à sua instância do ServiceNow®.

1. Vá para a página Apple Messages for Business (register.apple.com) e faça login na sua conta do Mensagens para Empresas.
2. Vá para a seção **Autenticação OAuth2 integrada**.
3. Adicione a URL de autorização do seu provedor de identidade (IdP) ao campo **URL do OAuth**.
4. Adicione a URL do Token do seu IdP ao campo **URL do Token**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Adicione o ID do cliente do seu IdP ao campo **Identificador do cliente**.
6. Consulte Apple documentação Para obter mais instruções sobre como configurar a autenticação OAuth2 no seu Apple Messages for Business conta.

Configurar OAuth em sua instância ServiceNow®

1. Vá para sua instância ServiceNow® para configurar o OAuth.
2. Crie um novo registro na tabela Aplicação Registros (oauth_entity) usando estas instruções: Use um provedor OAuth de terceiros .
   - Utilizar o tipo de subvenção **Código de autorização**.
   - Adicione a **URL do Token**.
3. Crie um novo registro na tabela Escopos de entidade OAuth (oauth_entity_scope) usando estas instruções: Especifique um escopo OAuth . Se você tiver vários escopos, adicione um novo registro para cada escopo e crie um registro de Escopo de Perfil de Entidade correspondente para cada escopo.
4. Crie um novo registro na tabela Aliases de conexão e credencial (sys_alias) usando estas instruções: Crie um alias de Conexão e Credenciais . Este alias de conexão é usado para obter o registro de conexão http que você cria na próxima etapa.
5. Crie um novo registro na tabela de conexão HTTP(s) (http_connection) usando estas instruções: Criar uma conexão HTTP(s) .
   - Tipo de conexão: selecione Conexão HTTP(s)
   - Defina o Alias da conexão como o registro `sys_alias` criado na etapa anterior.
   - Defina a URL de conexão como fetch a API de informações do usuário de acordo com o seu IdP. (Por exemplo: `https://<your-idp-app> .com/api/v1/users`)
6. Criar uma ação do analisador de perfis utilizando Designer de ações. Consulte os snippets de código mostrados aqui para obter um exemplo: Criar uma ação do analisador de perfil para Apple Messages for Business. Consulte Como criar ações para obter mais detalhes.
7. Crie um novo registro na tabela Autenticações da aplicação do provedor (sys_cs_provider_app_authentication) usando estas instruções:
   - Defina o canal do provedor Identidade para o app do provedor (`sys_cs_provider_application`)
   - Defina o perfil da entidade OAuth como o registro `oauth_entity_profile` criado com o registro do provedor OAuth (`oauth_entity`).
   - Defina a conexão da API do perfil para o registro `http_connection` criado anteriormente.
   - Defina a Ação do Analisador de Resposta de Perfil para o registro `sys_hub_action_type_definition` que você definiu.

Criar uma ação do analisador de perfil para Apple Messages for Business

Crie uma ação para analisar a resposta de informações do usuário e encontrar o usuário correspondente na instância ServiceNow® para Integração conversacional com Apple Messages for Business usando as informações fornecidas aqui.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

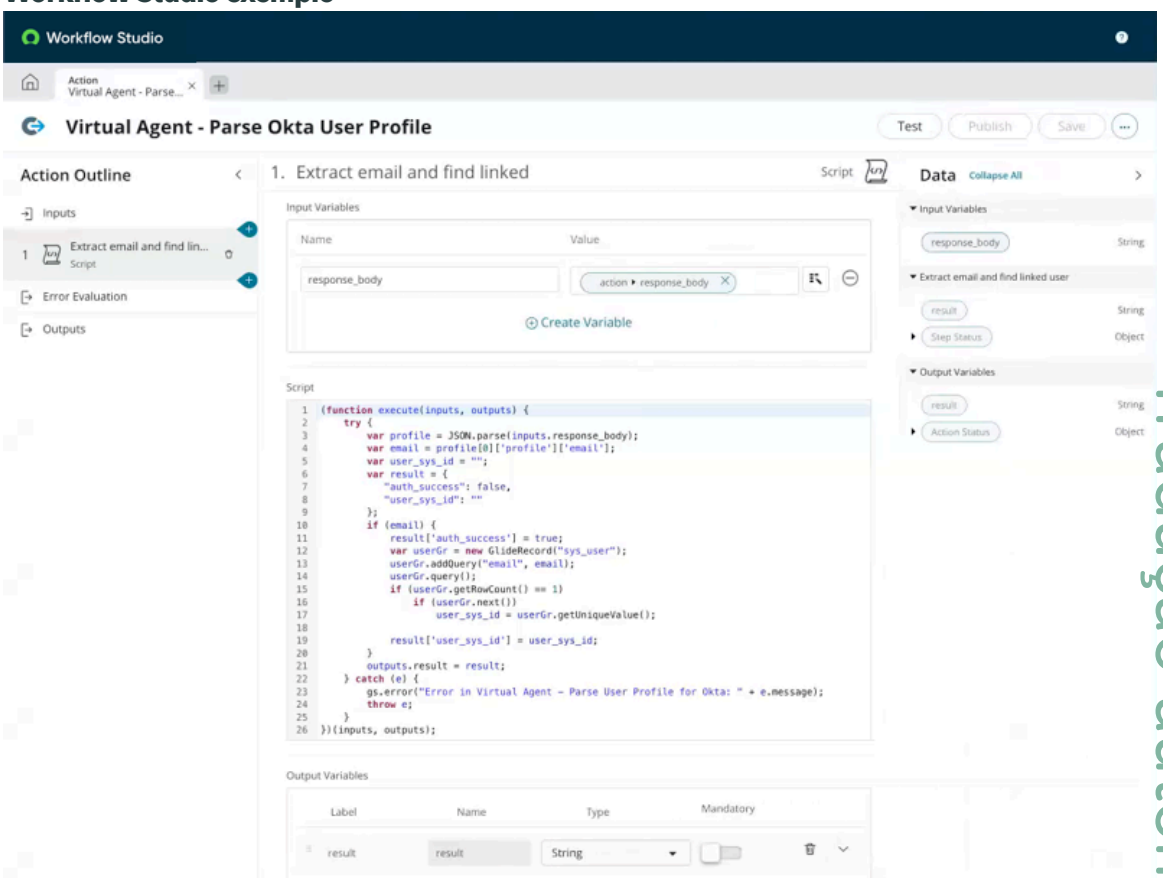
Tradução automática

© 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. Consulte o procedimento a seguir para criar uma nova ação. Crie uma ação em Workflow Studio .
2. Em Workflow Studio hub de integração, defina **Entrada** campo para `response_body (cadeia de caracteres)` .

Workflow Studio exemplo



3. Você pode usar o script de exemplo a seguir para ajudar a criar seu script para a ação.

```
(function execute(inputs, outputs) {
   try {
      var profile = JSON.parse(inputs.response_body);
      var email = profile[0]['profile']['email'];
      var user_sys_id = "";
      var result = {
         "auth_success": false,
         "user_sys_id": ""
      };
      if (email) {
         result['auth_success'] = true;
         var userGr = new GlideRecord("sys_user");
         userGr.addQuery("email", email);
         userGr.query();
         if (userGr.getRowCount() == 1)
            if (userGr.next())
               user_sys_id = userGr.getUniqueValue();

         result['user_sys_id'] = user_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.

```
        outputs.result = result;
    } catch (e) {
        gs.error("Error in Virtual Agent - Parse User Profile: " + e.message);
        throw e;
    }
})(inputs, outputs);
```

4. Defina o campo **Saída** como o seguinte:

```
result = {
    "auth_success": false,
    "user_sys_id": "1234"
    };
```

Conclua a Configuração do Provedor de Pagamento

Preencha as informações na tabela Configuração do provedor de pagamento para conectar as informações do provedor de pagamento à sua instância ServiceNow®.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada provedor de pagamento tem seus próprios procedimentos para certificação ou configuração do seu perfil comercial. Consulte a documentação do provedor de pagamento para obter mais informações.

Procedimento

1. Navegue até `sn_va_payment_ctrl_payment_provider_configuration.list`.
2. No formulário, preencha os campos.

   Todas as informações devem corresponder às informações inseridas com o provedor de pagamento.

Formulário de Configuração do Provedor de Pagamento

Campo	Descrição
Nome	Nome do provedor de pagamento. Por exemplo: Apple Pay, Google Pay, Stripe
Nome comercial	Seu nome comercial do seu provedor de pagamento.
Identificador do comerciante	Sua identidade comercial do seu provedor de pagamento.
URL do gateway de pagamento	O URL do gateway de pagamento que você hospeda que processa os detalhes do cartão de crédito do cliente.
Capacidades Comerciais	Os tipos de pagamento que você pode aceitar. Por exemplo: débito, crédito, 3DS
Redes compatíveis	Os tipos de cartões de crédito aceitos pelo provedor de pagamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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: Mastercard, Visa, American Express
Perfil de Protocolo	O nome do perfil que você configurou para processar pagamentos.
URL do acompanhamento do pedido	O URL que o usuário pode acessar para rastrear seu pedido.
URL da atualização do contato de envio	Este URL permite que o usuário atualize suas informações de contato de envio.
URL de recuperação	URL alternativo para permitir que o usuário acesse as informações do pedido.
URL da atualização do método de pagamento	Este URL permite que o usuário atualize sua preferência de forma de pagamento.
Países compatíveis	Países para os quais você vende.
URL da atualização do método de envio	Este URL permite que o usuário atualize sua preferência de forma de envio.

3. Clique em **Atualizar**.

Remover a integração para Apple Messages for Business

Para remover a integração de Apple Messages for Business com sua instância de ServiceNow®, você precisa fazer login na sua conta da Apple Messages for Business e desvincular sua conta de parceiro da Apple Messages for Business da sua instância do ServiceNow®.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador

Procedimento

1. Ir para Apple Messages for Business (register.apple.com).
2. Clique em **Mensagens para Contas Corporativas** para chegar à sua conta corporativa.
3. Selecione a Conta Corporativa que você deseja desvincular da sua instância do ServiceNow®.
4. Clique em **Testar a conexão do provedor de serviço de envio de mensagens**, depois em **Conectar**.
   Você será redirecionado para o portal do Now Support. Faça o login se necessário.
5. Na página **Remover mensagens da Apple para conexão da Conta Corporativa**, clique em **Excluir conexão**.
   Uma nova guia é aberta para confirmar que você deseja remover a conexão.
6. Clique em **Remover conexão**.
7. Após a exclusão, você será redirecionado para a página inicial da instância e verá a seguinte mensagem: "O registro da conta corporativa foi excluído com sucesso".

Tradução automática

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

Como integrar o app Integração conversacional com Apple Messages for Business a outros aplicativos

Outras aplicações e recursos ServiceNow podem usar a aplicação Integração conversacional com Apple Messages for Business.

Como atendente, ao aceitar uma solicitação do canal de serviço Apple Messages for Business, você pode conversar com o solicitante no mesmo canal.

Como integrar com Customer Service Management

Integre a aplicação Integração conversacional com Apple Messages for Business à aplicação ServiceNow® Customer Service Management para permitir que os contatos do cliente e os consumidores iniciem uma conversa de bate-papo Apple Messages for Business com um Virtual Agent ou atendente. Um agente pode aceitar uma conversa iniciada a partir de uma conversa de bate-papo do Apple Messages for Business. Para obter mais informações, consulte Integração do Apple Messages for Business com o Customer Service Management .

Como usar o Integração conversacional com Apple Messages for Business

Permita que um solicitante converse com um agente usando as conversas de bate-papo Apple Messages for Business. Um administrador pode configurar o aplicativo Integração conversacional com Apple Messages for Business para integrar o aplicativo de mensagens Apple Messages for Business com um aplicativo ServiceNow.

Agentes e solicitantes podem fazer o seguinte:

- Um solicitante pode iniciar conversas de bate-papo Apple Messages for Business com um Virtual Agent ou atendente.
- Um atendente pode aceitar conversas de bate-papo Apple Messages for Business como itens de trabalho da Caixa de entrada do Espaço do agente para conversar com um solicitante.
- Um atendente pode continuar a interagir com uma conversa com o cliente em Apple Messages for Business pelo tempo que o cliente desejar.

Para obter mais informações, consulte Integração do Apple Messages for Business com o Customer Service Management .

Como aceitar conversas de bate-papo Apple Messages for Business.

Como um atendente interagindo com um solicitante no canal de serviço Apple Messages for Business, você pode fazer o seguinte:

- Converse com o solicitante por meio de mensagens de texto ou iMessages.
- Compartilhar um artigo de conhecimento exibido como um link para o solicitante.
- Compartilhar um registro. Por exemplo, um caso de atendimento ao cliente.
- Compartilhe quaisquer URLs como links com visualizações de fotos ou vídeos.
- Compartilhe fotos ou vídeos.
- Compartilhar todos os arquivos como anexos.

Nota: Se um administrador configurou o canal de serviço Apple Messages for Business para a transferência de conversas de bate-papo, você pode aceitar um item de trabalho da conversa de bate-papo Apple Messages for Business em sua Caixa de entrada do Espaço do agente. Para obter mais informações, consulte Transferir conversas de bate-papo Apple Messages for Business com atendentes. e Canais de serviço.

Tradução automática

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

Transferir conversas de bate-papo Apple Messages for Business com atendentes.

Configure a aplicação Atribuição avançada de trabalho para transferir uma conversa de bate-papo Apple Messages for Business iniciada por um solicitante para um atendente.

Antes de Iniciar

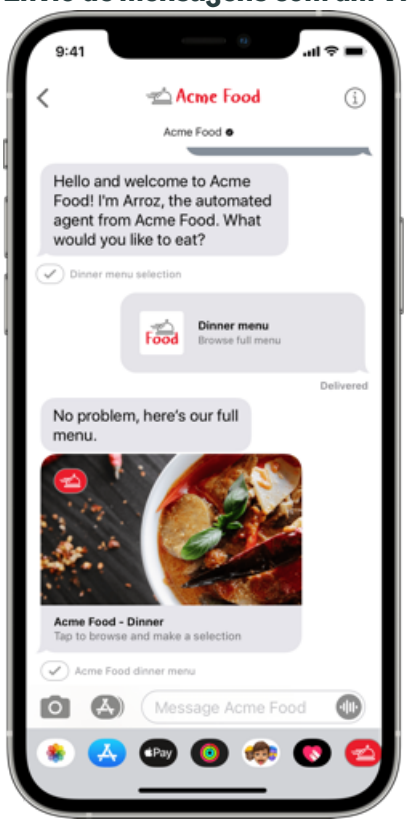
O administrador deve ter concluído as seguintes tarefas:

- Ative o Advanced Work Assignment.
- Definir o escopo da aplicação como Integração conversacional com Apple Messages for Business usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Selecionador de aplicações .
- Ative o plug-in Envio de mensagens de conversa (com.glide.messaging.awa). Para obter mais informações, consulte Ativação de mensagens de conversa.

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Envio de mensagens com um Virtual Agent



Tradução automática

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

Envio de mensagens com um atendente

Procedimento

1. Habilite o canal de serviço Apple Messages for Business.

a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Canais de Serviço**.

b. Na coluna **Nome** da lista de Filas, pesquise por Apple Messages for Business.

c. Selecione **Apple Messages para Empresas** .

d. No formulário de Canal de Serviço, marque a caixa de seleção **Ativo**.

e. Selecione **Atualizar**.

f. Adicione agentes à Fila do Agent Apple Messages for Business.

Para obter mais informações, consulte Canais de serviço.

2. Encaminhe automaticamente os itens de trabalho de conversas de bate-papo Apple Messages for Business para os agentes configurando a fila para o canal de serviço Apple Messages for Business.

a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Filas**.

b. Na coluna **Nome** da lista de Filas, pesquise por Fila do Apple Messages for Business.

c. Selecione **Apple Messages do agente para fila de negócios** .

d. No formulário Fila, marque a caixa de seleção **Ativo**.

e. Selecione **Atualizar**.

Nota: Por padrão, a regra de atribuição de *`Apple Messages for Business - Most Capacity`* está associada à Fila do Agent Apple Messages for Business. Você pode criar outra regra de atribuição e associá-la à fila. Para obter mais informações, consulte Configuração das regras de atribuição de agentes e Filas de itens 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.

3. Configure os estados de presença do agente para o canal de serviço Apple Messages for Business.

   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Estados de presença**.

   b. Em **Nome** Da lista Estados de presença, selecione um estado existente.

   c. Na seção Aplicar a grupos do formulário Estado de presença, selecione o ícone Adicionar > para mover **Apple Messages do agente para grupo de negócios** grupo do **Disponível** coluna para **Selecionado** coluna.

      Nota: Você pode ignorar esta etapa se tiver marcado a caixa de seleção **Aplicar a todos os grupos**.

   d. Selecione **Atualizar**.

   Para obter mais informações, consulte Configuração dos estados de presença do agente.

Como capturar informações de um usuário em uma conversa de bate-papo Apple Messages for Business.

O Designer do Virtual Agent é uma ferramenta de diagrama para criar e gerenciar tópicos, que são planos gráficos para conversas entre um Virtual Agent e o usuário.

Use a coleção de controles de entrega fornecida por Designer do Virtual Agent para solicitar e capturar informações de um solicitante em uma conversa de bate-papo Apple Messages for Business. Para obter mais informações, consulte Comece com Designer do Virtual Agent.

Para obter mais informações sobre como exibir imagens junto com links externos, consulte Como usar a distribuição de link em Virtual Agent.

Apple Messages for Business tem uma matriz de recursos interativos nativos do aplicativo. Para obter mais informações sobre esses recursos interativos, consulte Integração conversacional com Apple Messages for Business.

Consentimento de notificação do usuário.

Nota:

As notificações são desativadas por padrão para o canal Apple Messages for Business. Certifique-se de habilitar notificações no nível do canal.

Os usuários devem optar por receber notificações. Nenhuma notificação pode ser entregue até que o usuário dê consentimento.

Existem duas maneiras para usuários darem consentimento para o recebimento de notificações:

- O usuário pode inserir `Notificações` no bate-papo do Apple Messages for Business a fim de obter uma resposta de bot com a opção de assinar ou cancelar a assinatura para recebimento de notificações sobre o seu negócio em Apple Messages for Business.
- Como administrador, você pode configurar a opção para que os usuários possam assinar ou cancelar a assinatura de notificações do portal. Para obter mais informações, consulte Notificações baseadas em assinatura .

Tradução automática

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

Controles de entrada do usuário.

A aplicação Integração conversacional com Apple Messages for Business oferece suporte aos seguintes controles de entrada do usuário em Designer do Virtual Agent.

Controles de entrada do usuário compatíveis.

Controle de entrada do usuário.	Descrição
Texto	O usuário insere uma cadeia de caracteres de texto sem formatação na conversa.
Opção estática	O usuário seleciona um item de uma lista predefinida.
Opção dinâmica	O usuário seleciona um item de uma lista que é criada dinamicamente. Por exemplo, o usuário pode selecionar em uma lista de casos que ele abriu.
Booliano	O usuário insere uma resposta booliana para o bot. Por exemplo, o usuário pode responder Sim ou Não na conversa de bate-papo.
Seletor de arquivos	O usuário envia um arquivo para o bot.
Data e hora	O usuário seleciona uma data do calendário, um horário (horas e minutos) ou ambos.
Carrossel	O usuário seleciona um único item do carrossel.

Para obter mais informações sobre configuração de controles de entrada do usuário, consulte controles de entrada do usuário Designer do Virtual Agent.

A aplicação Integração conversacional com Apple Messages for Business oferece suporte às seguintes respostas de bot em Designer do Virtual Agent.

Respostas de bot compatíveis.

Resposta de bot.	Descrição
Texto	O bot envia uma cadeia de caracteres de texto sem formatação para o usuário.
Imagem	O bot envia uma imagem para o usuário.
Link	O bot envia um link da Web para o usuário. **Nota:** Todas as URLs devem ser adicionadas à tabela da lista de domínios permitidos (sys_cs_hostname_allow_list).
Tabela	O bot envia informações em formato de tabela para que os usuários possam ver as informações de uma forma mais organizada. Por exemplo, você pode organizar e exibir informações como as seguintes: • Mudanças de serviço planejadas • Feriados da empresa • Informações de contato • Sites de teste

Tradução automática

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

Respostas de bot compatíveis.

Resposta de bot.	Descrição
Cartão	O bot carrega e exibe as informações selecionadas a partir de um registro da sua instância. Você pode escolher um cartão de registro, uma placa de vídeo ou um cartão de imagem pequeno ou grande.

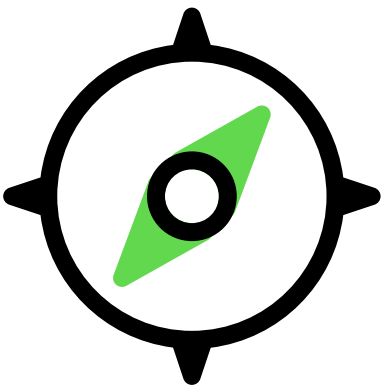
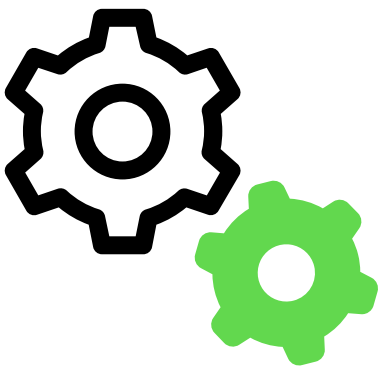
Para obter mais informações sobre configuração de respostas de bot, consulte respostas de bot Designer do Virtual Agent.

Integração conversacional com Facebook Messenger

Use esta aplicação para capacitar os clientes a interagir com sua empresa usando Facebook Messenger.

Para começar com Integração conversacional com Facebook Messenger

Selecione um bloco para começar.

Explorar	Configurar	Uso
		
Integrar Integração conversacional com Facebook Messenger Com Virtual Agent.	Instale e configure seu Integração conversacional com Facebook Messenger implementação.	Agentes e solicitantes podem usar Integração conversacional com Facebook Messenger em portais em sua instância .

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 .

Aviso sobre o uso por clientes

Os clientes são os únicos responsáveis pela implementação da aplicação Integração conversacional com Facebook Messenger. O uso dessa aplicação em um app Facebook requer uma revisão do app pela Equipe de suporte ao desenvolvedor Facebook. É de responsabilidade dos clientes concluir esse processo de revisão do aplicativo. Os links a seguir, do site Facebook, fornecem orientação sobre como concluir o processo de revisão 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.

1. Facebook Visão geral da política da plataforma: https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/policy/policy-overview
2. Facebook Check-list de pré-lançamento: https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/prelaunch-checklist
3. Facebook processo de revisão e envio de aplicações: https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/#review---submission-process

Explorando Integração conversacional com Facebook Messenger

Use esta aplicação para permitir que seus usuários iniciem um Facebook Messenger conversa de bate-papo com Virtual Agent.

A aplicação conecta um solicitante ao Virtual Agent ou um atendente usando o da sua empresa Facebook Messenger conta. Para começar a usar a aplicação Integração conversacional com Facebook Messenger, consulte Configurar Integração conversacional com Facebook Messenger.

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar a , consulte:

- Configurar Integração conversacional com Facebook Messenger
- Transferir conversas de bate-papo Facebook Messenger com atendentes.
- Como integrar o aplicativo de envio de mensagens Facebook Messenger a outras aplicações.

Configurar Integração conversacional com Facebook Messenger

Instale e configure a aplicação Integração conversacional com Facebook Messenger para permitir que os usuários interajam com Virtual Agents e atendentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta tarefa fornece as etapas gerais para integrar a aplicação de envio de mensagens Facebook Messenger com uma aplicação ServiceNow usando o aplicação Integração conversacional com Facebook Messenger.

Procedimento

1. Como instalar Integração conversacional com Facebook Messenger.
2. Configuração Integração conversacional com Facebook Messenger.
3. Projetar tópicos do Virtual Agent para capturar informações de um Facebook Messenger conversa de bate-papo.
4. **Opcional:** Encerrado ocioso Facebook Messenger conversas de bate-papo.
5. **Opcional:** Integre o Facebook Messenger com outras aplicações da ServiceNow.
6. **Opcional:** Transferir conversas de bate-papo Facebook Messenger com atendentes..

Como instalar Integração conversacional com Facebook Messenger

Você pode instalar a aplicação Integração conversacional com Facebook Messenger (sn_va_fb_messenger) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As seguintes aplicações ou plug-ins são instalados com Integração conversacional com Facebook Messenger:

Integração de bate-papo personalizada de conversação (com.glide.cs.custom.adapter).

Fornece estrutura de integração de bate-papo personalizada de APIs programáveis para habilitar a aplicação Virtual Agent em qualquer interface de conversação.

Para obter mais informações sobre esse plug-in, consulte Criação de integrações de bate-papo personalizadas de conversa em Virtual Agent.

Tempo de execução do ServiceNow IntegrationHub (com.glide.hub.integration.runtime)

Habilita a execução de IntegrationHub ações e fluxos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação Integração conversacional com Facebook Messenger (sn_va_fb_messenger) 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 aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Integração conversacional com Facebook Messenger.
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 são os 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.
5. Selecione **Instalar**.

Configuração Integração conversacional com Facebook Messenger

Integre Facebook Messenger com a sua instância de ServiceNow usando a aplicação de Integração conversacional com Facebook Messenger. Use a aplicação para envolver os clientes em conversas com bots.

Tradução automática

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

- Obtenha direitos ServiceNow para os seguintes produtos e aplicações:
  - IntegrationHub
  - Integração conversacional com Facebook Messenger

  Para obter mais informações, consulte Obtenha direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Instale as seguintes aplicações na instância ServiceNow:
  - IntegrationHub
  - Integração conversacional com Facebook Messenger
- Conclua as configurações Facebook Messenger.
  1. Configure um Facebook conta de desenvolvedor .
  2. Crie um Facebook app .
  3. Revise a Política da plataforma do Messenger e Check-list de pré-lançamento antes de enviar.
  4. Envie o aplicativo para revisão .
  5. Crie um Facebook página em Facebook app que você criou anteriormente .
  6. Habilitar Facebook Messenger .

Função necessária: external_app_install_admin ou va_admin.

Procedimento

1. Conecte o serviço Facebook Messenger da sua empresa à instância ServiceNow.

   a. Faça login no seu Facebook conta de desenvolvedor e abra Facebook app que você criou.

   b. Habilite o app Facebook para enviar dados para a instância ServiceNow inserindo o URL do webhook.

      i. Clique em **Adicionar URL de retorno de chamada** na seção Webhooks do aplicativo.

      ii. Na caixa de diálogo Editar URL de retorno de chamada, preencha os campos.

Campo	Descrição
URL de retorno de chamada	URL público do webhook. Insira o URL do webhook no seguinte formato: https://<instance-name>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/messenger/message
Token	Token do webhook. Por padrão, o token do webhook ServiceNow é `nowbot`. Como um usuário com a função de administrador, você pode definir a propriedade do sistema *`glide.cs.facebook_messenger_verify_token`* com um valor desejado e, em seguida, inserir esse valor neste campo. Como a propriedade do sistema *`glide.cs.facebook_messenger_verify_token`* não está disponível por padrão, você deve adicioná-la com o tipo de dados 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.

Campo	Descrição
	como cadeia de caracteres. Para obter mais informações, consulte Adição de uma propriedade do sistema .

iii. Clique em **Verificar e Salvar**.

c. Anote o ID da página Facebook e o token de acesso.

i. Clique em **Adicionar ou Remover Páginas** e selecione a página Facebook.

ii. Anote o ID da página, exibido abaixo do nome da página.

Clique no ID da página para copiar o ID para a área de transferência.

iii. Na seção Tokens de acesso, clique em **Gerar token** para a página Facebook que você criou.

Nota: Anote o token de acesso à página, usado posteriormente para autenticar o Facebook Messenger na instância ServiceNow.

d. Inscreva o app Facebook na página Facebook.

i. Na seção Webhooks, clique em **Adicionar assinaturas**.

Para cada Página autorizada, a seção Webhooks contém os campos nos quais o app pode ser inscrito.

ii. Na caixa de diálogo Editar assinaturas de página, selecione **mensagens** e **messaging_postbacks**.

iii. Clique em **Salvar**.

e. *Anote o segredo do app e o ID do app em Configurações básicas* .

f. **Opcional:** Para enviar mensagens com carimbo de data/hora no fuso horário do cliente, navegue até **Configurações da página** > **Envio de mensagens avançadas**selecionando **Fuso horário** Na seção Recursos solicitados e clicando em **Solicitação** exibido ao lado da opção selecionada.

2. Em seu ServiceNow® instância, acesse **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Canais e integrações**.
3. Na seção de integração de Facebook Messenger, clique em **Adicionar**.
A página integração de canal do Facebook Messenger é aberta.
4. Clique nos três pontos do lado direito e escolha **Editar integração**.
5. No formulário, atualize o nome do bot, se desejar.
6. Preencha os seguintes campos

Campo	Valor
ID de app	ID da aplicação das Configurações básicas
ID de Entrada	ID da página do Facebook
Assinando segredo	Segredo da aplicação das Configurações básicas

Tradução automática

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

7. Insira a URL de retorno de chamada e o token da sua conta do Facebook Messenger.
8. Clique em **Enviar**.
   Uma mensagem de sucesso é exibida confirmando a integração com a aplicação de Facebook Messenger.

Como fechar conversas de bate-papo Facebook Messenger ociosas.

Permita que os agentes gerenciem com eficácia suas conversas de bate-papo Facebook Messenger ativas, fechando automaticamente as conversas que permanecerem inativas por um período de tempo pré-configurado.

As conversas Virtual Agent são configuradas para o app Facebook Messenger. Por padrão, todas as conversas abandonadas pelos solicitantes permanecem abertas ou ociosas até que sejam fechadas automaticamente diariamente pelo trabalho agendado *`Time Out Abandoned VA Conversations`*. Para obter mais informações, consulte Fechar conversas Virtual Agent e Bate-papo do agente.

Como administrador, você pode mudar o período de tempo limite padrão para conversas ociosas Virtual Agent configuradas para o aplicativo Facebook Messenger definindo a propriedade do sistema *`com.glide.cs.facebook_messenger_idle_timeout`* para o número de segundos durante os quais as conversas abandonadas permanecerão abertas após a última resposta do solicitante. O valor da propriedade do sistema deve ser inferior ao intervalo de tempo definido para o trabalho agendado *`Time Out Abandoned VA Conversations`*, definido como duas horas (7200 segundos) por padrão. Como a propriedade do sistema *`com.glide.cs.facebook_messenger_idle_timeout`* não está disponível por padrão, você deve adicioná-la com o tipo de dados definido como inteiro. Para obter mais informações, consulte Adição de uma propriedade do sistema .

Como integrar o aplicativo de envio de mensagens Facebook Messenger a outras aplicações.

Analise este tópico para ver quais aplicações e recursos ServiceNow podem usar a aplicação Integração conversacional com Facebook Messenger.

Como um administrador, você pode usar o aplicativo Integração conversacional com Facebook Messenger para integrar o aplicativo de envio de mensagens Facebook Messenger com outros aplicativos ServiceNow e permitir que os solicitantes conversem com agentes usando o aplicativo de envio de mensagens Facebook Messenger.

Como integrar com Customer Service Management

Integre a aplicação Integração conversacional com Facebook Messenger à aplicação ServiceNow® Customer Service Management para permitir que os contatos do cliente e os consumidores iniciem uma conversa de bate-papo Facebook Messenger com um Virtual Agent ou atendente. Para obter mais informações, consulte Integrar Facebook Messenger Com Customer Service Management .

Remover a Integração conversacional com Facebook Messenger

Os usuários podem remover a aplicação Integração conversacional com Facebook Messenger quando ela não for mais necessária.

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. Ir para **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Canais e integrações**.
2. Na seção de integração do Facebook Messenger, clique em **Gerenciar**.
   A página integração de canal do Facebook Messenger é aberta.
3. Clique nos três pontos do lado direito e escolha **Remover integração**.
   Uma mensagem de confirmação é exibida.
4. Clique em **Remover**.
   A aplicação de Facebook Messenger e todos os seus dados são removidos.

Instalação e configuração legadas

Configurar e configurar Integração conversacional com Facebook Messenger(Legado).

Configurar a integração de Virtual Agent com Facebook Messenger (legado)

Configure a integração Virtual Agent para Facebook Messenger e associe o aplicativo à sua instância.

Antes de Iniciar

Você já deve ter o seguinte:

- Página do Facebook (para obter mais informações, consulte https://www.facebook.com/pages/creation/).
- Conta de desenvolvedor do Facebook (para obter mais informações, consulte https://developers.facebook.com/).
- aplicativo do Facebook (consulte https://developers.facebook.com/quickstarts para obter mais informações, anote o segredo do app que é gerado)

Funções necessárias:

- virtual_agent_admin e external_app_install_admin ou admin.
- Administrador para aplicações de terceiros.

Procedimento

1. No desenvolvedor do Facebook, navegue até **Messenger** > **Configurações**.

   a. Localize a seção Geração de token.

   b. Na lista de páginas, selecione a página do Facebook que você criou e anote o Token de acesso à página gerado.

   c. Localize a seção Webhooks e clique em **Configurar Webhooks**.

   d. Na janela pop-up Nova assinatura de página exibida, insira os seguintes campos:

Campo	Valor
URL de retorno de chamada.	O URL da instância ServiceNow seguido por `/api/now/v1/cs/adapter/messenger/message`.
Verificar token.	`nowbot`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou 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
Campos de assinatura	Selecione **mensagens** e **messaging_postbacks**

e. Clique em **Verificar e Salvar**.

2. Na instância ServiceNow, insira `hash_message_verification.list` no Navegador de filtros.

a. No formulário Verificações de hash de mensagens, clique em **Novo** para criar um novo registro.

b. Insira estes campos:

Campo	Valor
Nome	Nome que ajuda a identificar esse registro. Este campo tem como padrão `sample-fb-messenger-inbound-app-token`, mas esse padrão pode ser alterado.
Descrição	Descrição do registro
Segredo	Segredo do aplicativo Facebook Messenger (o segredo foi gerado quando você criou o aplicativo).

c. Clique em **Enviar**.

3. Na instância ServiceNow, insira `token_verification.list` no Navegador de filtros.

a. No formulário Verificações de token, clique em **Novo** para criar um novo registro.

b. Insira estes campos:

Campo	Valor
Nome	Nome que ajuda a identificar esse registro. Este campo tem como padrão `sample-fb-messenger-outbound-app-token`, mas esse padrão pode ser alterado.
Descrição	Descrição do registro
Token	Token de acesso à página do app Facebook Messenger (da etapa 1b deste procedimento)

c. Clique em **Enviar**.

4. Na instância ServiceNow, insira `message_auth.list` no Navegador de filtros.

a. Na página de Autenticação de mensagem, clique em **Novo** para criar um novo registro.

b. Insira estes campos:

Tradução automática

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

Campo	Valor
Nome	Nome que ajuda a identificar esse registro. Este campo tem como padrão `sample-fb-messenger-app`, mas esse padrão pode ser alterado.
Provedor	Nome do provedor
Verificação de mensagem de entrada.	Nome especificado no formulário de Verificações de mensagens de hash (este token verifica se a solicitação veio de fato do provedor).
Criação de mensagem de saída.	Nome especificado no formulário de Verificação de token (esse token interage com o provedor em nome do usuário)

c. Clique em **Enviar**.

5. Na instância ServiceNow, insira `sys_cs_adapter_configuration_page_messenger.list` no Navegador de filtros.

a. Na Página de configuração do adaptador do Facebook Messenger, clique em **Novo** para criar um novo registro.

b. Insira estes campos:

Campo	Valor
Tipo do aplicativo	Assume como padrão o Facebook Messenger e não pode ser alterado.
ID da Página do Messenger.	O ID da sua página (o ID da página pode ser encontrado no URL da página do Facebook).
Nome	Nome que ajuda a identificar esse registro. Este campo tem como padrão `sample-fb-messenger-app`, mas esse padrão pode ser alterado.
Autenticação do provedor	Nome especificado na página de Autenticação de mensagem

6. Clique em **Enviar**.

7. Configure se os usuários devem ser solicitados a vincular seus perfis ao perfil ServiceNow.

a. No Filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.

b. Navegue até *`va.messenger.account.auth`* e clique nele .

c. No campo **Valor**, insira **verdadeiro** ou **falso**.

verdadeiro	Solicitar que os usuários vinculem suas contas ao perfil ServiceNow deles. Os usuários que vinculam suas contas ao perfil ServiceNow deles podem acessar todos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tópicos e conversar com um atendente. Usuários que não vincularem suas contas só poderão acessar tópicos de convidados.
falso	Não solicite aos usuários que vinculem suas contas ao seus perfis ServiceNow. Os usuários só podem acessar tópicos de convidados, mas ainda podem conversar com um atendente.

d. Clique em **Atualizar**.

Configurar o link de ajuda para a integração Virtual Agent Facebook Messenger (legado)

Use a propriedade do sistema *va.messenger.help.url* para criar o link que abre uma página de ajuda da Web quando os solicitantes usarem o comando **Ajuda** na integração do Virtual Agent Facebook Messenger.

Antes de Iniciar

- Determine a página da Web que fornece o conteúdo de ajuda de que os usuários Facebook Messenger precisam.
- Função necessária: virtual_agent_admin ou admin.

Procedimento

1. Defina o escopo da aplicação como **Global**.
2. No filtro do navegador, insira `sys_properties.list`.
3. Clique em **Novo**.
4. Preencha o seguinte:
   a. No campo **Nome**, insira o nome da propriedade do sistema: *va.messenger.help.url*.
   b. No campo **Descrição**, insira uma breve explicação dessa propriedade.
   c. No campo **Valor**, insira o URL da página do site que o link abre.
   d. Clique em **Enviar**.

Resultado

Quando seus usuários do Facebook Messenger digitam `ajuda`, eles são direcionados para o URL do site especificado na propriedade *va.messenger.help.url*.

Como usar o Integração conversacional com Facebook Messenger

Permita que um solicitante converse com um agente usando as conversas de bate-papo Facebook Messenger.

Um administrador pode configurar o aplicativo Integração conversacional com Facebook Messenger para integrar o aplicativo Facebook Messenger com um aplicativo ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Como integrar o aplicativo de envio de mensagens LINE a outras aplicações..

Um solicitante pode iniciar conversas de bate-papo Facebook Messenger com um Virtual Agent ou atendente.

Um atendente pode aceitar conversas de bate-papo Facebook Messenger como itens de trabalho da Caixa de entrada do Espaço do agente para conversar com um solicitante.

Tradução automática

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

Como aceitar conversas de bate-papo Facebook Messenger.

Como um atendente interagindo com um solicitante no canal de serviço do Facebook Messenger, você pode:

- Conversar com o solicitante por meio de mensagens de texto.
- Compartilhar um artigo de conhecimento exibido como um link para o solicitante.
- Compartilhar um registro, por exemplo, um caso de atendimento ao cliente.
- Compartilhar todos os URLs como links.
- Compartilhar todos os arquivos como anexos.

Nota: Você aceita um item de trabalho da conversa de bate-papo Facebook Messenger na Caixa de entrada do Espaço do agente quando um administrador tiver configurado o canal de serviço do Facebook Messenger para a transferência de conversas de bate-papo. Para obter mais informações, consulte Transferir conversas de bate-papo Facebook Messenger com atendentes. e Canais de serviço.

Transferir conversas de bate-papo Facebook Messenger com atendentes.

Configure a aplicação Atribuição avançada de trabalho para transferir uma conversa de bate-papo Facebook Messenger iniciada por um solicitante (contato do cliente ou consumidor) para um atendente.

Antes de Iniciar

O administrador deve ter concluído as seguintes tarefas:

- Ative o Advanced Work Assignment.
- Como instalar Integração conversacional com Facebook Messenger.
- Definir o escopo da aplicação como Integração conversacional com Facebook Messenger usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Selecionador de aplicações .
- Ative o plug-in Envio de mensagens de conversa (com.glide.messaging.awa). Para obter mais informações, consulte Ativação de mensagens de conversa.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Habilite o canal de serviço do Facebook Messenger.
   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Canais de Serviço**.
   b. Na coluna **Nome** da lista de Filas, pesquise por `Linha`.
   c. Selecione **Facebook Messenger** .
   d. No formulário de Canal de Serviço, marque a caixa de seleção **Ativo**.
   e. Selecione **Atualizar**.
   Para obter mais informações, consulte Canais de serviço.
2. Encaminhe automaticamente os itens de trabalho de conversas de bate-papo Facebook Messenger para os agentes configurando a fila para o canal de serviço do Facebook Messenger.
   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Filas**.
   b. Na coluna **Nome** da lista de Filas, pesquise `Fila do Facebook Messenger do agente`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Fila do Facebook Messenger do agente** .

d. No formulário Fila, marque a caixa de seleção **Ativo**.

e. Selecione **Atualizar**.

Nota: Por padrão, a regra de atribuição *Facebook Messenger - Most Capacity* está associada à Fila do Facebook Messenger do agente. Você pode criar outra regra de atribuição e associá-la à fila. Para obter mais informações, consulte Configuração das regras de atribuição de agentes e Filas de itens de trabalho.

3. Configure os estados de presença do agente para o canal de serviço do Facebook Messenger.

a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Estados de presença**.

b. Em **Nome** Da lista Estados de presença, selecione um estado existente.

c. No formulário Estado de presença, na seção Canais de serviço, selecione o ícone Adicionar > para mover **Facebook Messenger** canal de serviço do **Disponível** coluna para **Selecionado** coluna.

d. Na seção Aplicar a grupos do formulário Estado de presença, selecione o ícone Adicionar > para mover **Grupo do Facebook Messenger do agente** grupo do **Disponível** coluna para **Selecionado** coluna.

Nota: Você pode ignorar esta etapa se tiver marcado a caixa de seleção **Aplicar a todos os grupos**.

e. Selecione **Atualizar**.

Para obter mais informações, consulte Configuração dos estados de presença do agente.

Como capturar informações de um usuário em uma conversa de bate-papo Facebook Messenger.

Use a coleção de controles de entrada fornecida por Designer do Virtual Agent para solicitar e capturar informações do usuário em uma conversa de bate-papo Facebook Messenger.

O Designer do Virtual Agent é uma ferramenta de diagrama para criar e gerenciar tópicos, que são planos gráficos para conversas entre um Virtual Agent e o usuário. Para obter mais informações, consulte Comece com Designer do Virtual Agent.

A aplicação Integração conversacional com Facebook Messenger oferece suporte aos seguintes controles de entrada do usuário em Designer do Virtual Agent.

Controles de entrada do usuário compatíveis.

Controle de entrada do usuário.	Descrição
Texto	O usuário insere uma cadeia de caracteres de texto sem formatação na conversa. O limite máximo é de 5000 caracteres.
Opção estática	O usuário seleciona um item de uma lista de seleção predefinida.

Tradução automática

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

Controles de entrada do usuário compatíveis.

Controle de entrada do usuário.	Descrição
	Em uma resposta rápida, o rótulo tem o limite máximo de 20 caracteres. Um usuário pode exibir apenas 13 respostas rápidas por vez. Se houver mais de 13 respostas rápidas, o formato de paginação será usado para exibir mais opções. O valor padrão do número máximo de respostas para uma página é definido na propriedade do sistema *sn_va_fb_messenger.max_quick_replies* (local: tabela Propriedade do sistema [sys_properties]).
Booliano	O usuário insere uma resposta booliana para o bot. Por exemplo, o usuário pode responder Sim ou Não na conversa de bate-papo.
Seletor de arquivos	O usuário envia um arquivo para o bot. Os tipos de arquivo compatíveis são JPG, PNG, MPG e MP4. Observe os seguintes pontos sobre o limite máximo de tamanho de um tipo de arquivo: • Para imagens, o limite máximo de tamanho é de 10 MB. • Para vídeos, o limite máximo de tamanho é 200 MB.
Data e hora	O usuário seleciona uma data do calendário, um horário (horas e minutos) ou ambos. **Nota:** Se o administrador tiver definido a opção de solicitar o fuso horário do cliente, a data e hora selecionadas refletirão o fuso horário do cliente. Caso contrário, elas estarão no fuso horário UTC. Para obter mais informações sobre a configuração de fuso horário, consulte 1.f.
Carrossel	O usuário seleciona um único item do carrossel. Em um carrossel, o título da imagem tem um limite máximo de 40 caracteres e o texto da imagem tem um limite máximo de 60 caracteres. Um usuário pode exibir apenas 10 imagens por vez. Se houver mais de 10 imagens, o formato de paginação será usado para exibir mais opções. O valor padrão do número máximo de imagens em um carrossel para uma página é definido na propriedade do sistema *sn_va_fb_messenger.max_carousel_cards* (local: tabela Propriedade do sistema [sys_properties]).

Para obter mais informações sobre configuração de controles de entrada do usuário, consulte controles de entrada do usuário Designer do Virtual Agent.

A aplicação Integração conversacional com Facebook Messenger oferece suporte às seguintes respostas de bot em Designer do Virtual Agent.

Tradução automática

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

Respostas de bot compatíveis.

Resposta de bot.	Descrição
Texto	O bot envia uma cadeia de caracteres de texto sem formatação para o usuário.
Imagem	O bot envia uma imagem para o usuário.
Link	O bot envia um link da Web para o usuário. **Nota:** O link da Web aparece como um botão de URL na conversa.
Cartão	O bot envia informações selecionadas de um registro na instância.

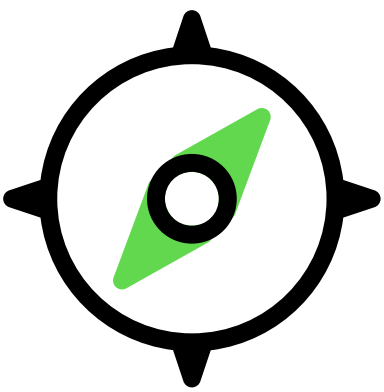
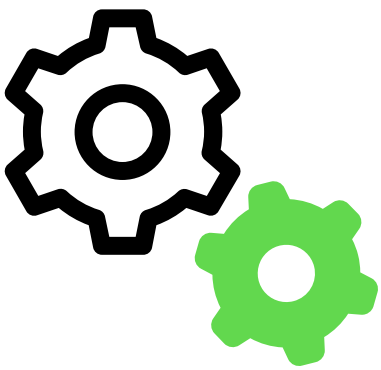
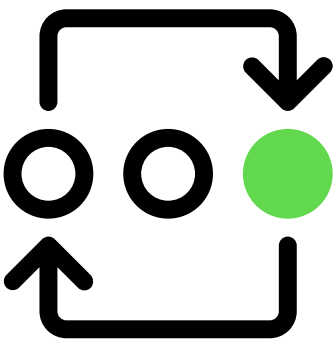
Nota: Você também pode retornar resultados de pesquisa como respostas de bot em conversas de bate-papo Facebook Messenger quando não há tópicos relevantes a serem exibidos para os usuários finais. Para obter mais informações, consulte Melhorar a experiência do usuário com o Pesquisa com IA.

Para obter mais informações sobre configuração de respostas de bot, consulte respostas de bot Designer do Virtual Agent.

Integração conversacional com Google chat

Permita que os solicitantes conversem com Google chat ou atendentes usando a aplicação Google chat. Use a Integração conversacional com Google chat aplicativo, disponível no ServiceNow Store, ao qual associar sua instância Google chat.

Comece a usar a Integração conversacional com Google bate-papo

Explorar	Configurar	Integrar
		
Saiba mais sobre a Integração conversacional com Google chat	Instale a integração conversacional com Google chat.	Integrar a Integração conversacional com Google chat.

Explorando a integração conversacional com Google chat

Use a Integração conversacional com Google chat aplicação para conectar seus usuários finais ao Virtual Agent ou atendentes por meio de Google chat 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.

Integração conversacional com Google chat visão geral

Permita que os solicitantes conversem com Google chat ou atendentes usando a aplicação Google chat. Use a Integração conversacional com Google chat aplicativo, disponível no ServiceNow Store, ao qual associar sua instância Google chat.

Integração conversacional com Google chat usuários

Usuários

Usuário	Descrição
virtual_agent_admin ou virtual_agent_admin	Criar e publicar Virtual Agent conversas.
admin.google.com	. Google uma conta com privilégios de administrador é necessária para integrar Virtual Agent em Google.

Siga estas etapas para adicionar a Integração conversacional com Google chat:

1. Plug-ins para integração conversacional com Google chat
2. Instalando a Integração conversacional com Google bate-papo
3. Integração do Virtual Agent com o Google chat

Plug-ins para integração conversacional com Google chat

Ative o plug-in Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot] e a Integração conversacional com Google chat plug-in [sn_va_google-chat].

Você deve ter a função virtual_agent_admin ou administrador e a função external_app_install_admin para ativar esses plug-ins adicionais. Para obter detalhes, consulte Ativação de um plug-in .

Nota: Certifique-se de ter executado as etapas a seguir antes de verificar a ativação de plug-ins adicionais necessários para Google chat.

- Instalação do plug-in Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot].

  Para obter mais informações sobre como ativar o plug-in Glide Virtual Agent, consulte Como ativar Virtual Agent.

- Baixando o app Google chat do ServiceNow® Store.

  Para obter mais informações sobre como baixar o app, 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 ..

- Instalando o. Google chat plug-in [sn_va_google-chat] em seu ServiceNow instância.

  Para obter mais informações sobre a instalação Google chat, consulte Instalando a Integração conversacional com Google bate-papo.

Instalando a Integração conversacional com Google bate-papo

Instale o. Google chat(sn_va_google-chat) para que isso Now Virtual Agent e. Google chat os usuários podem interagir uns com os 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.

Antes de Iniciar

- Funções necessárias:
  - virtual_agent_admin e external_app_install_admin ou admin.
  - Google chat Administrador (um dos seguintes): Administrador global, administrador de aplicações ou administrador de aplicações em nuvem.

Procedimento

1. No Espaço do Google, navegue até Crie um app de bate-papo do Google com o Google Apps Script .
2. Verifique se você atendeu aos pré-requisitos.
3. Siga as instruções na seção Abrir seu projeto na nuvem no console do Google Cloud.
4. Siga as instruções na seção Ativar a API de bate-papo.
5. Navegue até https://console.cloud.google.com/ .
6. Selecione **APIs e serviços** Na exibição Acesso rápido ou no menu lateral.
7. Na lista de APIs, selecione **API de bate-papo do Google** .
8. Em Google chat API, selecione **Configuração** guia.
9. Verificar **Crie este aplicativo de bate-papo como um complemento do Espaço** selecionado.
10. Preencha os campos de informações da aplicação:

Campo	Descrição
Nome da app	Nome da aplicação.
URL do avatar	Imagem de avatar acessível publicamente para a aplicação.
Descrição	Descrição da aplicação.

11. Na seção Recursos interativos, verifique **Habilitar recursos interativos** selecionado.
12. Na seção Configurações de conexão, selecione **URL do endpoint HTTP** .
13. Na seção Gatilhos, selecione **Use uma URL de endpoint HTTP comum para todos os gatilhos** .
14. No campo URL do endpoint HTTP, insira o nome da instância e a extensão da URL: `<instance url>/api/sn_va_google_chat/va_google_chat_inbound/events` .
15. Na seção Visibilidade, selecione **Disponibilize este aplicativo de bate-papo para pessoas e grupos específicos no ServiceNow.**
16. No campo Inserir endereços de e-mail para adicionar indivíduos e grupos ao seu domínio, insira seu endereço de e-mail.
17. Selecione **Save** (Salvar).
18. Role de volta para a parte superior da tela.
19. Na seção Configurações de conexão, localize e anote o E-mail da conta de serviço - este é o e-mail da conta de serviço de entrada.
20. No menu lateral, navegue até Credenciais.

Tradução automática

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

21. Na seção Contas de serviço, selecione **Gerenciar contas de serviço** .
22. Selecione **Criar conta de serviço** .
23. Na tela Criar conta de serviço, preencha os campos:

Campo	Descrição
Nome da conta de serviço	Nome da conta de serviço.
ID da conta de serviço	Isso será gerado automaticamente para você.
Descrição da conta de serviço	Descrição da conta de serviço.

24. Localize e anote a conta de e-mail no campo ID da conta de serviço - este é o e-mail da sua conta de serviço de saída.
25. Clique em **Done** (Concluído).
26. Na tela Contas de serviço, navegue até a página Gerenciar chaves e selecione sua nova conta de serviço de saída.
27. Selecione a guia Chaves.
28. Na lista suspensa Adicionar chave, selecione **Criar nova chave** .
29. Na janela Criar chave privada para "Conta de serviço de saída", selecione **P12** .
30. Selecione **Criar** - isso baixa automaticamente um arquivo para sua máquina.
31. Na janela Chave privada salva no computador, insira uma senha de chave privada.

O que Fazer Depois

Integração do Virtual Agent com o Google chat

Integração do Virtual Agent com o Google chat

Adicione o bot Virtual Agent à instância ServiceNow para integrar com Google chat.

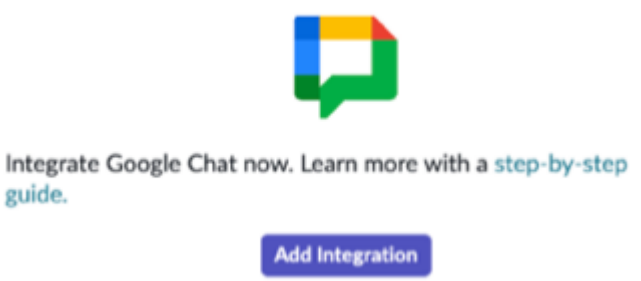
Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado o. Google chat plug-in [sn_va_google-chat] no seu ServiceNow antes de adicionar integrações.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Canais e integrações**.
2. Na seção Canais disponíveis, selecione **Adicionar integração** em Google chat lado a



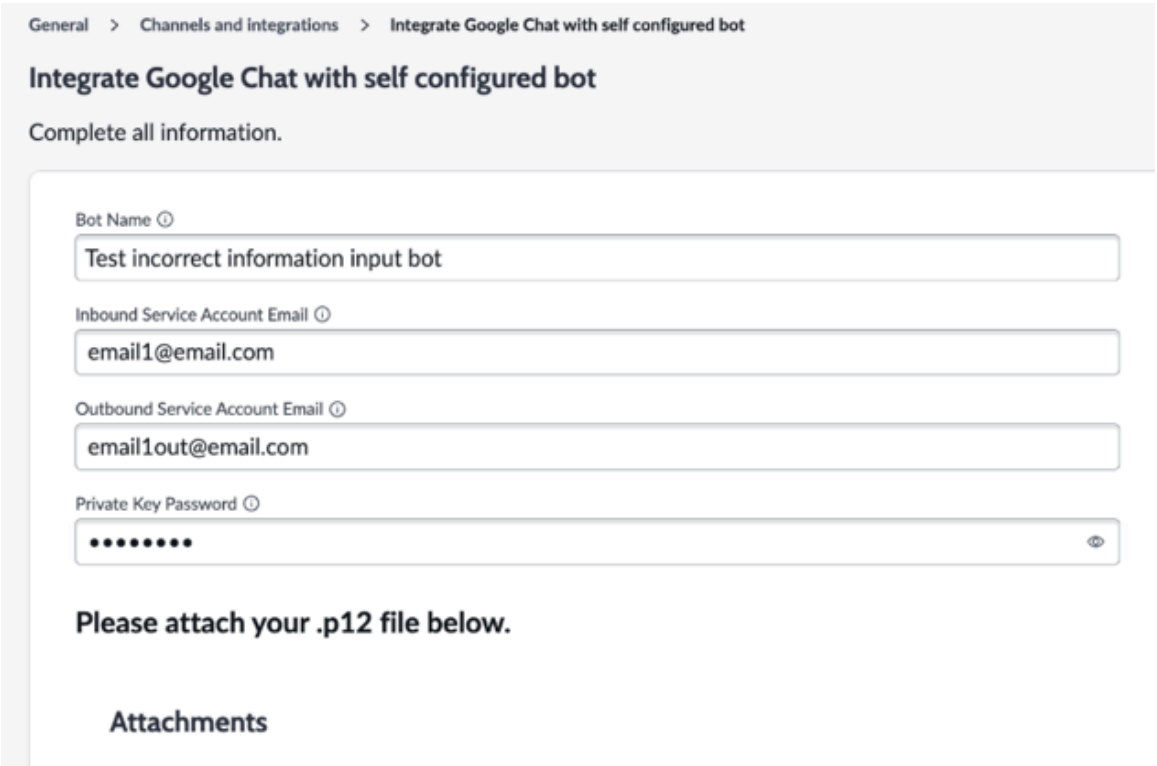
lado.

Tradução automática

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

Nota: **Adicionar integrações** está disponível somente após a instalação do Google chat plug-in (sn_va_google-chat) no seu ServiceNow instância.

3. Em Integrar Google chat com a tela do bot autoconfigurada, preencha as informações:



Campo	Descrição
Nome do Bot	Nome do bot.
E-mail da conta de serviço de entrada	Insira o e-mail da conta de serviço de entrada de Instalando a Integração conversacional com Google bate-papo.
E-mail da conta de serviço de saída	Insira o e-mail da conta de serviço de saída de Instalando a Integração conversacional com Google bate-papo.
Senha de chave privada	

4. Na seção Anexos, arraste ou selecione o arquivo .p12.
5. Selecione **Enviar**.
6. Navegar até Google chat .
7. Selecione **Novo bate-papo** .
8. Insira o nome do app e selecione-o.
   Se uma mensagem de boas-vindas automatizada for exibida na janela de bate-papo, você estará pronto para usar Google chat Com Virtual Agent.

Tradução automática

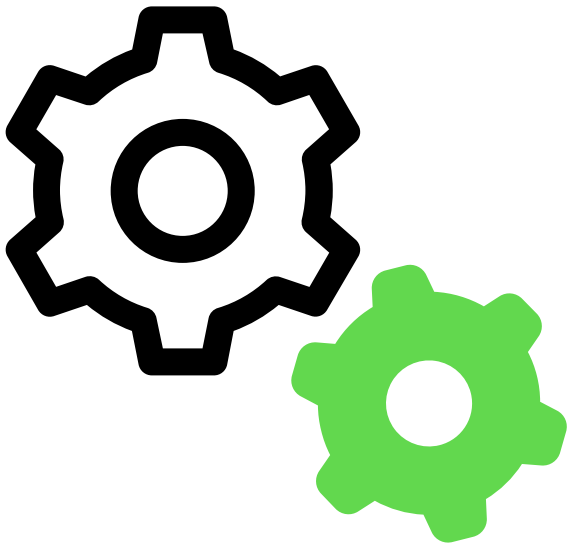
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Integração conversacional com LINE

Conduza conversas iniciadas pelo usuário, pelo sistema ou pelo agente usando a aplicação Integração conversacional com LINE. A aplicação conecta um solicitante a um Virtual Agent ou atendente usando a conta LINE da sua empresa.

Para começar com Integração conversacional com LINE

Selecione um bloco para começar.

Configurar	Uso
	
Instale e configure seu Integração conversacional com LINE implementação.	Agentes e solicitantes podem usar Integração conversacional com LINE em portais em sua instância .

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 .

Configurar Integração conversacional com LINE

Instale e configure a aplicação Integração conversacional com LINE para permitir que os usuários interajam com Virtual Agents e atendentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta tarefa fornece as etapas gerais para integrar a aplicação de envio de mensagens LINE com uma aplicação ServiceNow usando o aplicação Integração conversacional com LINE.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Instalar Integração conversacional com LINE.
2. Configurar Integração conversacional com LINE..
3. Crie tópicos do Virtual Agent para capturar informações de um LINE conversa de bate-papo.
4. **Opcional:** Encerrado ocioso LINE conversas de bate-papo.
5. **Opcional:** Transferir conversas de bate-papo LINE com atendentes..

Instalar Integração conversacional com LINE

Instale Integração conversacional com LINE para que seu negócio possa interagir com solicitantes na aplicação LINE. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e 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 ServiceNow produto ou aplicação .
- Para os clientes existentes, certifique-se de instalar a aplicação Integração conversacional com LINE em instâncias ServiceNow que foram atualizadas para pelo menos a versão Rome.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As seguintes aplicações ou plug-ins são instalados com Integração conversacional com LINE:

Integração de bate-papo personalizada de conversação (com.glide.cs.custom.adapter).

Fornece estrutura de integração de bate-papo personalizada de APIs programáveis para habilitar a aplicação Virtual Agent em qualquer interface de conversação.

Para obter mais informações sobre esse plug-in, consulte Criação de integrações de bate-papo personalizadas de conversa em Virtual Agent.

Tempo de execução do ServiceNow IntegrationHub (com.glide.hub.integration.runtime)

Habilita a execução de IntegrationHub ações e fluxos.

Pacote do utilitário do Spoke IHUB (com.snc.ihub_spoke_util_pack)

Habilita scripts de utilitário ou scripts globais que podem ser invocados a partir dos Spokes de integração.

Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente (sn_agent_iniciated)

Fornece configurações para os recursos de envio de mensagens iniciadas pelo agente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação Integração conversacional com LINE (sn_va_line) 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.

Tradução automática

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

Acesse o 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 aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Integração conversacional com LINE.

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 são os 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.

5. Selecione **Instalar**.

Configurar Integração conversacional com LINE.

Configure a aplicação Integração conversacional com LINE para que seja possível envolver clientes em conversas com bots.

Antes de Iniciar

Antes de começar, faça o seguinte:

- Obtenha direitos ServiceNow para os seguintes produtos e aplicações:
  - IntegrationHub
  - Integração conversacional com LINE

  Para obter mais informações, consulte Obtenha direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

- Instale as seguintes aplicações na instância ServiceNow:
  - IntegrationHub
  - Integração conversacional com LINE
- Ative o plug-in do pacote do utilitário do Spoke IHUB (com.snc.ihub_spoke_util_pack) Para obter mais informações, consulte Ativação de um plug-in .
- Obtenha uma conta de desenvolvedor no Console de desenvolvedores de LINHA .

Função necessária: external_app_install_admin ou va_admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O aplicativo de envio de mensagens LINE oferece suporte a apenas um canal LINE para uma instância ServiceNow. Se você quiser configurar um canal LINE diferente para sua instância ServiceNow, primeiro remova o canal LINE configurado anteriormente e, em seguida, configure o novo canal.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Conecte a conta LINE da sua empresa à instância ServiceNow.

   a. Faça login no Console de desenvolvedores de LINHA .

   b. Crie um canal no Console de Desenvolvedores de LINHA.

   c. Anote o segredo do canal e o token de acesso ao canal.
   Mais tarde, você usará essas informações para autenticar a conta LINE na instância ServiceNow.

   d. Para habilitar a conta LINE para enviar dados para a instância ServiceNow, insira o URL do webhook e clique em **Verificar**
   Especifique o URL do webhook no campo **URL do webhook** na guia API de Envio de mensagens do Console de desenvolvedores de LINHA. Use o seguinte formato para o URL: https://<instance-name>.service-now.com/api/sn_va_line/va_adapter_line.

2. Em seu ServiceNow® instância, acesse **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Canais e integrações**.
3. Na seção de integração do LINE, clique em **Gerenciar**.
   A página integração de canal de linha é aberta.
4. Clique nos três pontos do lado direito e escolha **Editar integração**.
5. No formulário, atualize o nome do bot, se desejar.
6. Insira o segredo do canal e o token de acesso da sua conta do LINE.
7. Clique em **Enviar**.
   Uma mensagem de sucesso é exibida confirmando a integração com a aplicação de LINE.

Como capturar informações de um usuário em uma conversa de bate-papo LINE.

Use a coleção de controles de entrada fornecida por Designer do Virtual Agent para solicitar e capturar informações do usuário em uma conversa de bate-papo LINE.

O Designer do Virtual Agent é uma ferramenta de diagrama para criar e gerenciar tópicos, que são planos gráficos para conversas entre um Virtual Agent e o usuário. Para obter mais informações, consulte Usando Designer do Virtual Agent.

Consentimento de notificação do usuário.

Os usuários devem optar por receber notificações. Nenhuma notificação pode ser entregue até que o usuário dê consentimento.

Existem duas maneiras para usuários darem consentimento para o recebimento de notificações:

- O usuário pode inserir `Notificação` no bate-papo LINE com sua empresa. O usuário obtém uma resposta de bot com a opção de assinar ou cancelar o recebimento de notificações para o seu negócio em LINE.
- Como administrador, você pode configurar a opção para que os usuários possam assinar ou cancelar a assinatura de notificações do portal. Para obter mais informações, consulte Notificações baseadas em assinatura .

Tradução automática

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

Controles de entrada do usuário.

A aplicação Integração conversacional com LINE oferece suporte aos seguintes controles de entrada do usuário em Designer do Virtual Agent.

Controles de entrada do usuário compatíveis.

Controle de entrada do usuário.	Descrição
Texto	O usuário insere uma cadeia de caracteres de texto sem formatação na conversa. O limite máximo é de 5000 caracteres.
Opção estática	O usuário seleciona um item de uma lista predefinida. Em uma resposta rápida, o rótulo tem o limite máximo de 20 caracteres. Um usuário pode exibir apenas 13 respostas rápidas por vez. Se houver mais de 13 respostas rápidas, o formato de paginação será usado para exibir mais opções. O valor padrão do número máximo de respostas para uma página é definido na propriedade do sistema *sn_va_line.max.picker.choices*. A propriedade está localizada na tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
Booliano	O usuário insere uma resposta booliana para o bot. Por exemplo, o usuário pode responder Sim ou Não na conversa de bate-papo.
Seletor de arquivos	O usuário envia um arquivo para o bot. Os tipos de arquivo compatíveis são JPG, PNG, MPG e MP4. Os arquivos têm um limite máximo de tamanho de acordo com o tipo: • Para imagens, o limite máximo de tamanho é 10 MB. • Para vídeos, o limite máximo de tamanho é 200 MB.
Data e hora	O usuário seleciona uma data do calendário, um horário (horas e minutos) ou ambos.
Carrossel	O usuário seleciona um único item do carrossel. Em um carrossel, o título da imagem tem um limite máximo de 40 caracteres e o texto da imagem tem um limite máximo de 60 caracteres. Um usuário pode exibir apenas 10 imagens por vez. Se houver mais de 10 imagens, o formato de paginação será usado para exibir mais opções. O valor padrão do número máximo de imagens no carrossel para uma página é definido na propriedade do sistema *sn_va_line.max.carousel.cards*. A propriedade está localizada na tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

Para obter mais informações sobre configuração de controles de entrada do usuário, consulte controles de entrada do usuário Designer do Virtual Agent.

A aplicação Integração conversacional com LINE oferece suporte às seguintes respostas de bot em Designer do Virtual Agent.

Tradução automática

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

Respostas de bot compatíveis.

Resposta de bot.	Descrição
Texto	O bot envia uma cadeia de caracteres de texto sem formatação para o usuário.
Imagem	O bot envia uma imagem para o usuário.
Link	O bot envia um link da Web para o usuário.
Saída do cartão de imagem na IU da Web.	O bot envia conteúdo de um registro em formato compacto, incluindo uma imagem com texto.
Tabela	A resposta do bot é exibida como uma tabela.

Para obter mais informações sobre configuração de respostas de bot, consulte respostas de bot Designer do Virtual Agent.

Como fechar conversas de bate-papo LINE ociosas.

Permita que os agentes gerenciem com eficácia suas conversas de bate-papo LINE ativas, fechando automaticamente as conversas que permanecerem inativas por um período de tempo pré-configurado.

As conversas Virtual Agent são configuradas para a app de mensagens LINE. Por padrão, todas as conversas abandonadas pelos solicitantes permanecem abertas ou ociosas até que sejam fechadas automaticamente diariamente pelo trabalho agendado *`Time Out Abandoned VA Conversations`*. Para obter mais informações, consulte Fechar conversas Virtual Agent e Bate-papo do agente.

Como administrador, você pode mudar o período de tempo limite padrão para conversas ociosas Virtual Agent configuradas para o aplicativo de mensagens LINE definindo a propriedade do sistema *`com.glide.cs.line_idle_timeout`* para o número de segundos durante os quais as conversas abandonadas permanecerão abertas após a última resposta do solicitante. O valor da propriedade do sistema deve ser inferior ao intervalo de tempo definido para o trabalho agendado *`Time Out Abandoned VA Conversations`*, definido como duas horas (7200 segundos) por padrão. Como a propriedade do sistema *`com.glide.cs.line_idle_timeout`* não está disponível por padrão, você deve adicioná-la com o tipo de dados definido como inteiro. Para obter mais informações, consulte Adição de uma propriedade do sistema .

Como integrar o aplicativo de envio de mensagens LINE a outras aplicações.

Outras aplicações e recursos ServiceNow podem usar a aplicação Integração conversacional com LINE.

Como um administrador, você pode usar o aplicativo Integração conversacional com LINE para integrar o aplicativo de envio de mensagens LINE com outras aplicações ServiceNow. Você pode permitir que solicitantes e agentes conversem com um agente usando o aplicativo de envio de mensagens LINE.

Como integrar com Customer Service Management

Integre a aplicação Integração conversacional com LINE à aplicação ServiceNow® Customer Service Management para permitir que os contatos do cliente e os consumidores iniciem uma conversa de bate-papo LINE com um Virtual Agent ou atendente. Um agente pode iniciar uma conversa ou aceitar uma conversa iniciada a partir de uma conversa de bate-papo LINE. Para obter mais informações, consulte Integração do LINE ao Customer 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.

Remover a Integração conversacional com LINE

Os usuários podem remover a aplicação Integração conversacional com LINE quando ela não for mais necessária.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Ir para **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Canais e integrações**.
2. Na seção de integração do LINE, clique em **Gerenciar**.
   A página integração de canal de linha é aberta.
3. Clique nos três pontos do lado direito e escolha **Remover integração**.
   Uma mensagem de confirmação é exibida.
4. Clique em **Remover**.
   A aplicação de Facebook Messenger e todos os seus dados são removidos.

Como usar o Integração conversacional com LINE

Permita que um solicitante converse com um agente usando as conversas de bate-papo LINE.

Um administrador pode configurar o aplicativo Integração conversacional com LINE para integrar o aplicativo de mensagens LINE com um aplicativo ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Como integrar o aplicativo de envio de mensagens LINE a outras aplicações..

As seguintes opções estão disponíveis:

- Um administrador pode configurar envio de mensagens iniciadas pelo sistema a serem entregues como conversas de bate-papo LINE.
- Um atendente pode iniciar conversas de bate-papo LINE com um solicitante.
- Um solicitante pode iniciar conversas de bate-papo LINE com um Virtual Agent ou atendente.
- Um atendente pode aceitar conversas de bate-papo LINE como itens de trabalho da Caixa de entrada do Espaço do agente para conversar com um solicitante.

Como iniciar conversas de bate-papo LINE

Como um atendente, você pode iniciar conversas de bate-papo LINE com um solicitante de duas formas:

- Envie uma mensagem de um registro de interação ativa, um registro de contato ou um registro de contato do consumidor.
- Configure notificações que serão enviadas ao solicitante quando ocorrer um evento de negócios ou quando um registro for atualizado. Consulte Criação de uma notificação do provedor.

Nota: O solicitante deve assinar e optar por receber notificações.

Como aceitar conversas de bate-papo LINE.

Como um atendente interagindo com um solicitante no canal de serviço LINE, você pode fazer o seguinte:

Tradução automática

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

- Conversar com o solicitante por meio de mensagens de texto.
- Compartilhar um artigo de conhecimento exibido como um link para o solicitante.
- Compartilhar um registro, por exemplo, um caso de atendimento ao cliente.
- Compartilhar todos os URLs como links.
- Compartilhar todos os arquivos como anexos.

Nota: Se um administrador configurou o Canal de serviço de linha para a transferência de conversas de bate-papo, você pode aceitar um item de trabalho da conversa de bate-papo LINE em sua Caixa de entrada do Espaço do agente. Para obter mais informações, consulte Transferir conversas de bate-papo LINE com atendentes. e Canais de serviço.

Transferir conversas de bate-papo LINE com atendentes.

Configure a aplicação Atribuição avançada de trabalho para transferir uma conversa de bate-papo LINE iniciada por um solicitante (contato do cliente ou consumidor) para um atendente.

Antes de Iniciar

O administrador deve ter concluído as seguintes tarefas:

- Ative o Advanced Work Assignment.
- Instalar Integração conversacional com LINE.
- Definir o escopo da aplicação como Integração conversacional com LINE usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Selecionador de aplicações .
- Ative o plug-in Envio de mensagens de conversa (com.glide.messaging.awa). Para obter mais informações, consulte Ativação de mensagens de conversa.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Habilite o canal de Serviço de linha.
   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Canais de Serviço**.
   b. Na coluna **Nome** da lista de Filas, pesquise por Linha.
   c. Selecione **Linha** .
   d. No formulário de Canal de Serviço, marque a caixa de seleção **Ativo**.
   e. Selecione **Atualizar**.
   Para obter mais informações, consulte Canais de serviço.
2. Encaminhe automaticamente os itens de trabalho de conversas de bate-papo LINE para os agentes configurando a fila para o canal de Serviço de linha.
   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Filas**.
   b. Na coluna **Nome** da lista de Filas, pesquise por Fila de linha do agente.
   c. Selecione **Fila de linha do agente** .
   d. No formulário Fila, marque a caixa de seleção **Ativo**.
   e. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

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

Nota: Por padrão, a regra de atribuição `Line - Most Capacity` está associada à Fila de linha do agente. Você pode criar outra regra de atribuição e associá-la à fila. Para obter mais informações, consulte Configuração das regras de atribuição de agentes e Filas de itens de trabalho.

3. Configure os estados de presença do agente para o canal de Serviço de linha.

   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Estados de presença**.

   b. Em **Nome** Da lista Estados de presença, selecione um estado existente.

   c. No formulário Estado de presença, na seção Canais de serviço, selecione o ícone Adicionar > para mover **Linha** canal de serviço do **Disponível** coluna para **Selecionado** coluna.

   d. Na seção Aplicar a grupos do formulário Estado de presença, selecione o ícone Adicionar > para mover **Grupo de linha do agente** grupo do **Disponível** coluna para **Selecionado** coluna.

      Nota: Você pode ignorar esta etapa se tiver marcado a caixa de seleção **Aplicar a todos os grupos**.

   e. Selecione **Atualizar**.

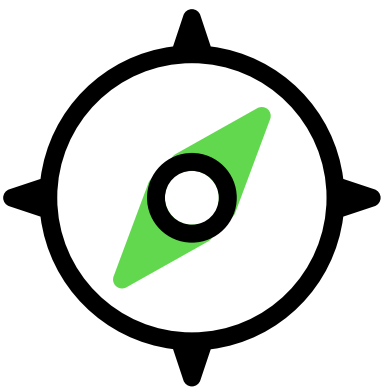
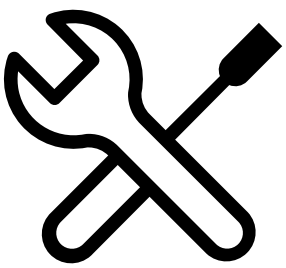
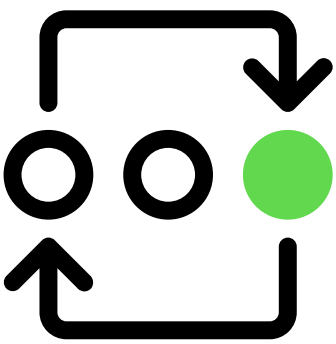
   Para obter mais informações, consulte Configuração dos estados de presença do agente.

Integração conversacional com Microsoft Teams

Permita que os solicitantes conversem com Microsoft Teams ou atendentes usando a aplicação Microsoft Teams. Use o app Integração conversacional com Microsoft Teams, disponível em ServiceNow Store, para associar sua instância a Microsoft Teams.

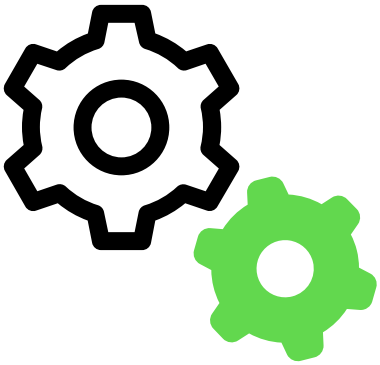
Para começar com Integração conversacional com Microsoft Teams

Selecione um bloco para começar.

Explorar	Instalar	Integrar
		
Saiba mais sobre Integração conversacional com Microsoft Teams.	Instale Integração conversacional com Microsoft Teams.	Integrar Integração conversacional com Microsoft Teams com Virtual Agent.

Tradução automática

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

Configurar	Now Assist	Design
		
Configure seu Integração conversacional com Microsoft Teams implementação.	Usar Now Assist em Virtual Agent em seu Microsoft Teams integração.	Compatível Virtual Agent recursos em Microsoft Teams conversas.

Importante:

- Se sua instância estiver em nosso ambiente GovtCommunityCloud (GCC), consulte até Integrar Virtual Agent com Microsoft Teams usando o bot autoconfigurado para obter mais informações.
- Se sua instância estiver em nosso ambiente SPP (ServiceNow Protected Platform) da Austrália, consulte Habilitar integração Microsoft Teams em Protected Platform (SPP) ServiceNow para obter mais informações.
- O spoke consome Microsoft Teams Graph transações do IntegrationHub. Portanto, o uso do Virtual Agent em Microsoft Teams conta em relação às transações do IntegrationHub. A Microsoft também está monetizando o uso da API Microsoft Teams, portanto, esse uso também será contabilizado na assinatura do Microsoft 365. Para obter mais informações, consulte Barra lateral e Microsoft Teams.

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 .

Explorando Integração conversacional com Microsoft Teams

Use a aplicação Integração conversacional com Microsoft Teams para conectar os usuários finais com Virtual Agent ou atendentes por meio da conta Microsoft Teams da sua empresa.

Integração conversacional com Microsoft Teams usuários

Usuários

Usuário	Descrição
virtual_agent_admin ou virtual_agent_admin	Criar e publicar Virtual Agent conversas.

Tradução automática

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

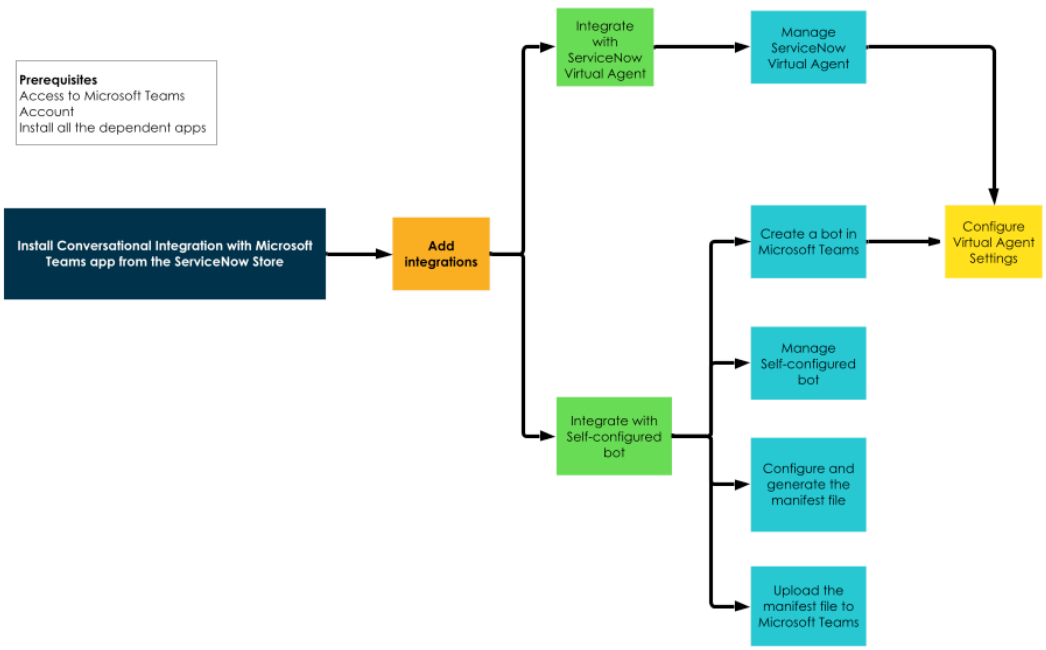
Usuários

Usuário	Descrição
admin.microsoft.com	Uma conta do Microsoft 365 com privilégios de administrador é necessária para integrar Virtual Agent em Microsoft Teams.

Fluxo de trabalho do Integração conversacional com Microsoft Teams

Certifique-se de ter uma conta do Microsoft 365 com privilégios de administrador (admin.microsoft.com acessível). Para instalar Integração conversacional com Microsoft Teams, você precisa da função admin ou virtual_agent_admin.

Fluxo de trabalho da Integração conversacional com Microsoft Teams



1. Instalar Integração conversacional com Microsoft Teams.
2. Adicionar integrações.

   Integrar com o Virtual Agent .

   Gerenciar e configurar Virtual Agent configurações.

   Integre com um bot autoconfigurado .

   Crie um bot em Microsoft Teams. Gerencie e configure o bot autoconfigurado e gere o arquivo de manifesto. Carregue o arquivo de manifesto para Microsoft Teams. Definir configurações Virtual Agent.

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Integração conversacional com Microsoft Teams, consulte:

- Configurar Virtual Agent para Microsoft Teams.
- Habilitar Now Assist em Virtual Agent para Microsoft Teams.

Tradução automática

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

- Integrar o Now Assist no Virtual Agent com o Microsoft Teams .
- Integrar o Now Assist no Virtual Agent com o Microsoft Copilot .

Plug-ins para Integração conversacional com Microsoft Teams

Ative os plug-ins Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot] e Integração conversacional com Microsoft Teams [sn_va_teams] e verifique seus plug-ins adicionais para habilitar outros recursos para o design de conversa.

Você deve ter a função virtual_agent_admin ou administrador e a função external_app_install_admin para ativar esses plug-ins adicionais. Para obter detalhes, consulte Ativação de um plug-in .

Nota: Certifique-se de ter executado as etapas a seguir antes de verificar a ativação de plug-ins adicionais necessários para Microsoft Teams.

- Instalação do plug-in Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot].

  Para obter mais informações sobre como ativar o plug-in Glide Virtual Agent, consulte Como ativar Virtual Agent.

- Baixando o app Integração conversacional com Microsoft Teams do ServiceNow® Store.

  Para obter mais informações sobre como baixar o app, 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 ..

- Instalando o plug-in Integração conversacional com Microsoft Teams [sn_va_teams] em sua instância ServiceNow.

  Para obter mais informações sobre a instalação Integração conversacional com Microsoft Teams, consulte Instalar Integração conversacional com Microsoft Teams.

Verifique os seguintes plug-ins para Integração conversacional com Microsoft Teams.

- Spoke do gráfico do Microsoft Teams [sn_msteams_ahv2]: o plug-in é instalado automaticamente como parte de [sn_va_teams]. Em seu ServiceNow instância, navegue até **Tudo** > **sys_plug-ins.list** e pesquise [sn_msteams_ahv2] para localizar o plug-in. Se ele não tiver sido instalado, talvez você precise solicitar de ServiceNow Store primeiro e instalar o plug-in na instância ServiceNow.
- MS Teams - App Core [com.snc.msteams.app.core]: o plug-in é instalado automaticamente como parte de [sn_va_teams]. Em seu ServiceNow instância, navegue até **Tudo** > **sys_plug-ins.list** e pesquise [com.snc.msteams.app.core] para localizar o plug-in. Se o plug-in estiver instalado, está tudo em ordem para você prosseguir. Se o plug-in não tiver sido instalado, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente.

Tópicos relacionados

Criar um bot no Microsoft Teams.

Instalar Integração conversacional com Microsoft Teams

Você pode instalar a aplicação Microsoft Teams (sn_va_teams) para integrar com Now Virtual Agent se você tiver a função de administrador.

Tradução automática

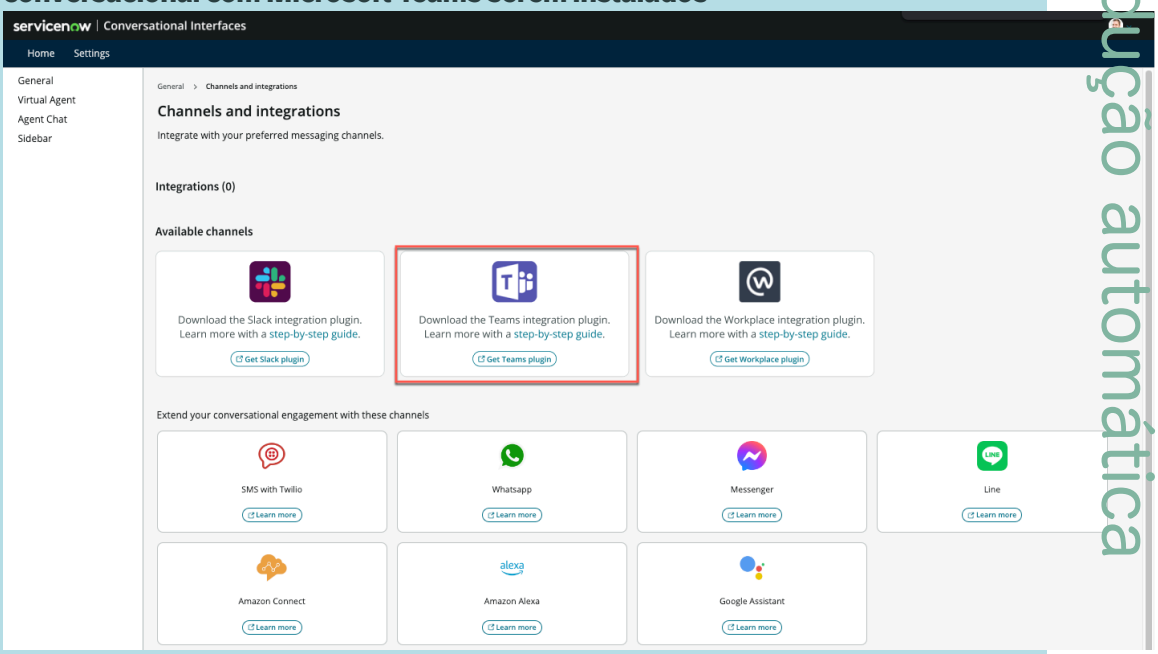
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Se você estiver usando uma versão anterior de Virtual Agent, deverá fazer upgrade para a versão da loja de fevereiro de 2023 para usar os recursos compatíveis com esta integração de canal.
- Integração conversacional com Microsoft Teams exige o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) para ativar toda a funcionalidade em Virtual Agent ou o plug-in Virtual Agent Lite (com.glide.cs.chatbot.lite) para ativar uma versão limitada de Virtual Agent. Ative o plug-in apropriado antes de instalar a integração.
- Instale o aplicativo Integração conversacional com Microsoft Teams a partir de ServiceNow® Store.

Importante: Instalar o aplicativo Integração conversacional com Microsoft Teams a partir de ServiceNow Store ativa o app para integração em sua instância ServiceNow. Se o aplicativo de integração não tiver sido instalado, o aplicativo Microsoft Teams será listado na seção Canais disponíveis.

Página Canais e integrações antes de aplicativos Integração conversacional com Microsoft Teams serem instalados



Depois de instalar o aplicativo Integração conversacional com Microsoft Teams, Microsoft Teams é visto na seção Integrações e você pode prosseguir com a configuração.

- Funções necessárias:

Tradução automática

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

- virtual_agent_admin e external_app_install_admin ou admin.
- Microsoft Teams Administrador (um dos seguintes): Administrador global, administrador de aplicações ou administrador de aplicações em nuvem.

  Nota: Estes não são necessariamente necessários. A Microsoft permite que usuários não administradores deem consentimento a algumas ou todas as permissões solicitadas. Não é recomendável conceder consentimento de não administrador, pois isso pode causar um comportamento inesperado no NOW Now Virtual Agent aplicação. Revise suas políticas de consentimento do usuário consultando: https://learn.microsoft.com/en-us/entra/identity/enterprise-apps/configure-user-consent?pivots=portal

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

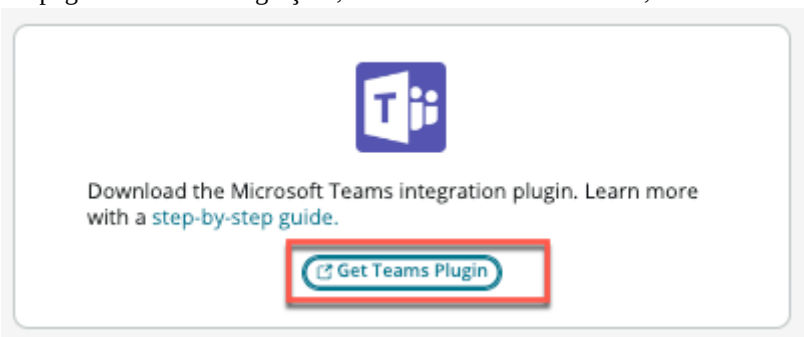
Revise essas diretrizes para usar Virtual Agent com Microsoft Teams.

- . Microsoft Teams o app cria uma associação um para um entre ServiceNow instância que você está instalando de e Microsoft Teams locatário no qual a integração é executada.

  Use um locatário Microsoft Teams separado para cada instância em que você planeja instalar a integração. Se você planeja testar com uma instância de não produção e clonar a instância, certifique-se de executar as etapas de configuração novamente no destino do clone para associar o bot à nova instância. Executar as etapas novamente desassocia a integração entre a instância de não produção original e o locatário.
- . Microsoft Teams a aplicação não é compatível com Microsoft Teams Conta Premium, que habilita contas de e-mail do usuário que não sejam contas do Microsoft Office 365.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Em **Configurações Gerais** nas opções **Canais e integrações**, selecione **Visualizar Todos**.
3. Na página Canais e integrações, em Microsoft Teams cartão, selecione **Obter plug-in Teams** .



   Você será redirecionado para Integração conversacional com Microsoft Teams ServiceNow Store página.
4. Selecione **Obter** .

   Nota: Você deve estar conectado ao ServiceNow Store portal para obter o plug-in.

5. Em Integração conversacional com Microsoft Teams ServiceNow Store, selecione **Solicitar instalação** .
6. Na tela Solicitar instalação, forneça o **Nome da instância** e o **Motivo da solicitação**.
   Você também pode validar a instância fornecida selecionando **Validar 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.

7. Selecione **Solicitar**.
   Uma mensagem é exibida na tela Solicitar instalação informando que sua solicitação foi aprovada automaticamente.

O que Fazer Depois

Integração do ServiceNow Virtual Agent a Microsoft Teams.

Remover Integração conversacional com Microsoft Teams

Remova as integrações entre o ServiceNow bot do Virtual Agent ou os bots autoconfigurados e Microsoft Teams para desassociar o app da sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

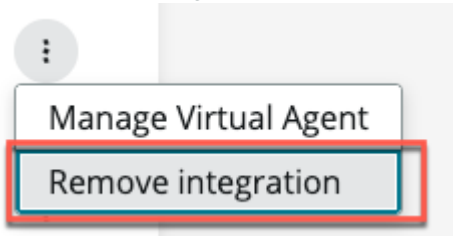
Funções necessárias:

- Virtual_agent_admin e external_app_install_admin ou admin.
- Administrador para aplicações de terceiros.

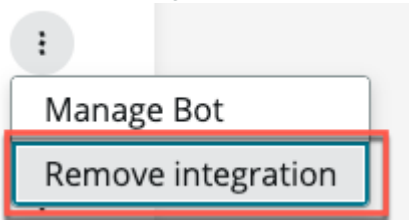
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Em **Configurações Gerais** nas opções **Canais e integrações**, selecione **Visualizar Todos**.
3. Na página Canais e integrações, no bloco Microsoft Teams, selecione **Gerenciar**.
4. Na página Gerenciar canal do Microsoft Teams, encontre a integração (Now Virtual Agent bot ou o bot autoconfigurado) que você deseja remover, selecione o ícone Gerenciar bot ⋮ e selecione **Remover integração** .

Remover a Integração com o Virtual Agent da ServiceNow.



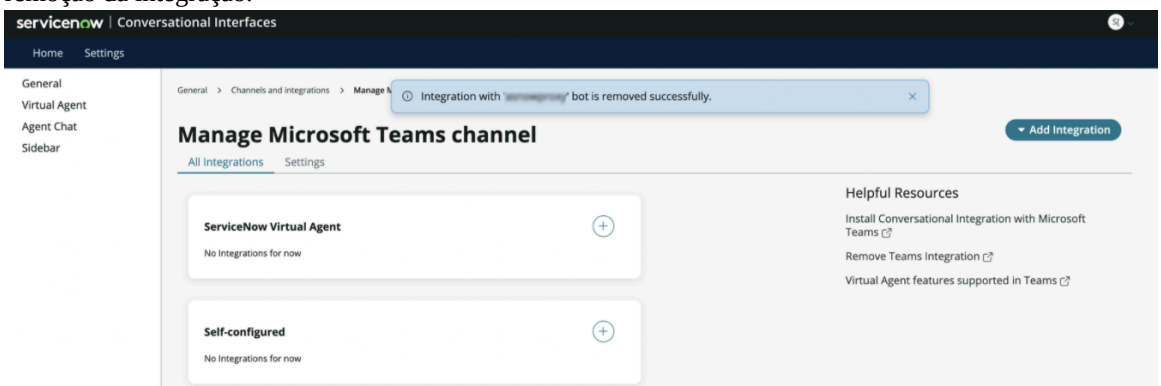
Remover integração com Bot autoconfigurado.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 mensagem de confirmação da Remoção da integração, selecione **Remover** para prosseguir com a remoção da integração.



A integração do Virtual Agent com o bot Microsoft Teams selecionado foi removida.

Integração do Virtual Agent com o Microsoft Teams

Habilita ServiceNow Virtual Agent a se integrar com aplicação Microsoft Teams.

Integração do ServiceNow Virtual Agent a Microsoft Teams

Adicione o bot Now Virtual Agent à instância ServiceNow para integrar com Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Verifique se você instalou o plugin Integração conversacional com Microsoft Teams (sn_va_teams) na sua ServiceNow instância antes de adicionar alguma integração.

Função necessária: administrador

Nota: Esta atividade requer as funções de Administrador de aplicações ou Administrador global, mas somente para aceitar permissões únicas para a aplicação em nome do cliente.

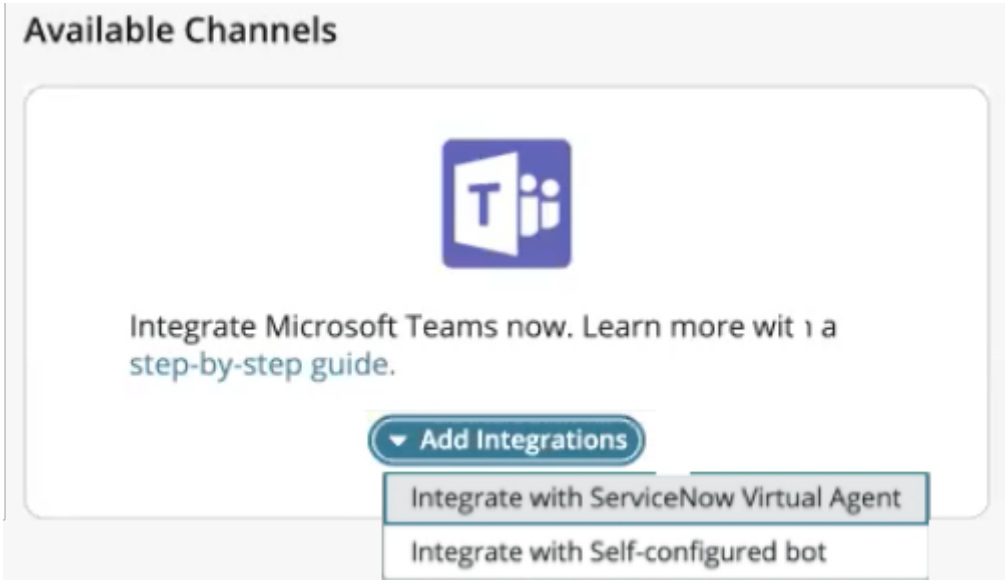
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Em **Configurações Gerais** nas opções **Canais e integrações**, selecione **Visualizar Todos**.
   A página Canais e integrações é aberta.
3. Na opção Canais Disponíveis no bloco Microsoft Teams, selecione **Adicionar Integrações**.

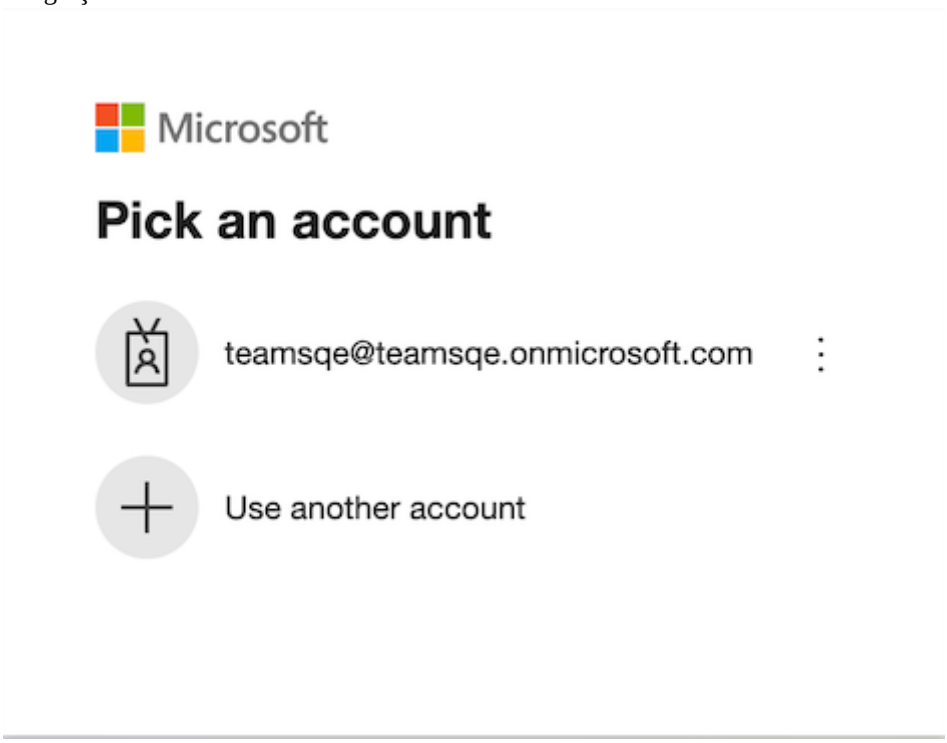
Nota: O menu suspenso **Adicionar integrações** só fica disponível após a instalação do plug-in Integração conversacional com Microsoft Teams (sn_va_teams) na instância ServiceNow.

Tradução automática

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



4. No menu suspenso **Adicionar Integrações**, selecione **Integrar com o Virtual Agent da ServiceNow**.
5. Em Microsoft Escolha uma tela de conta e selecione uma Microsoft Teams conta que você deseja usar para a integração.

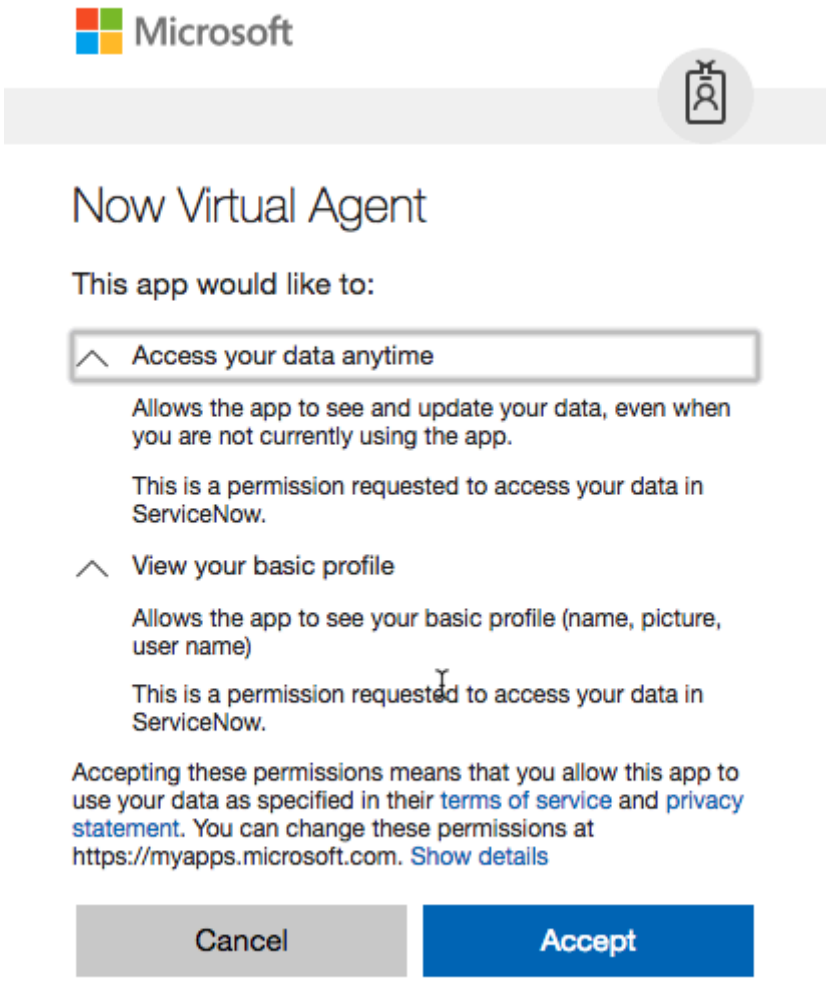


6. Faça login na conta Microsoft Teams selecionada.

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.

7. Em ServiceNow Tela Virtual Agent, selecione **Aceitar**para aceitar as permissões do app.

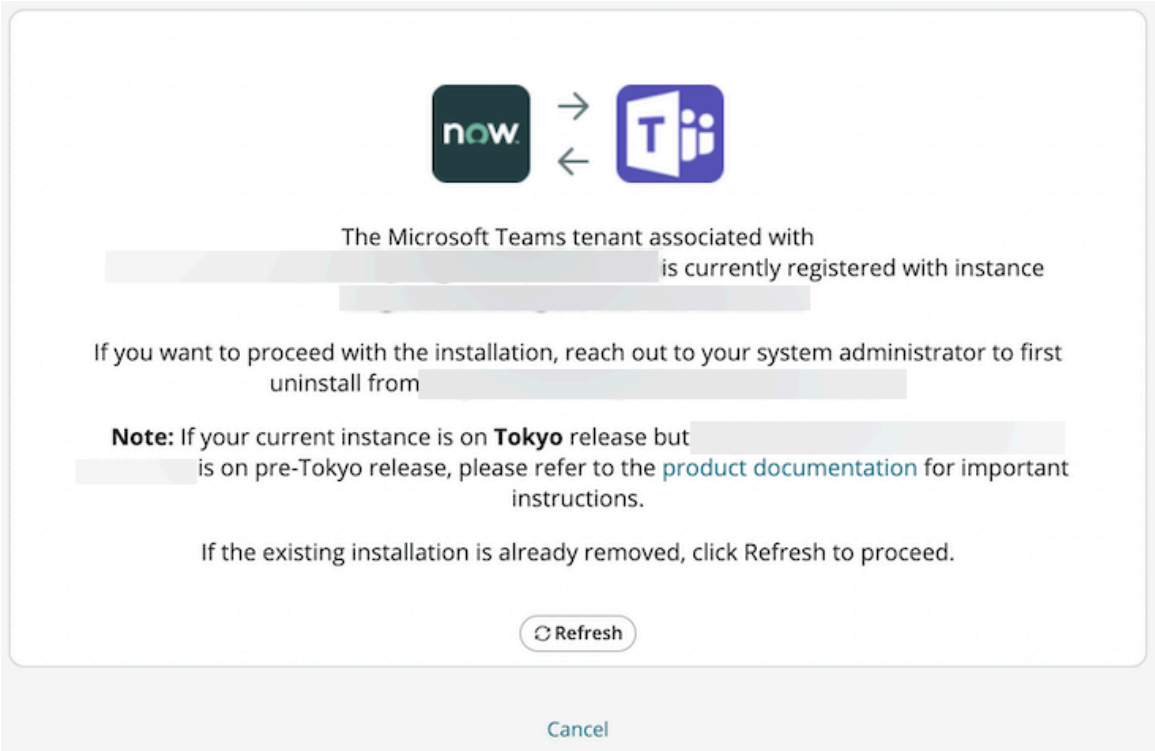


8. Se o locatário selecionado já tiver sido atribuído a Virtual Agent, desinstale primeiro da instância associada anteriormente.

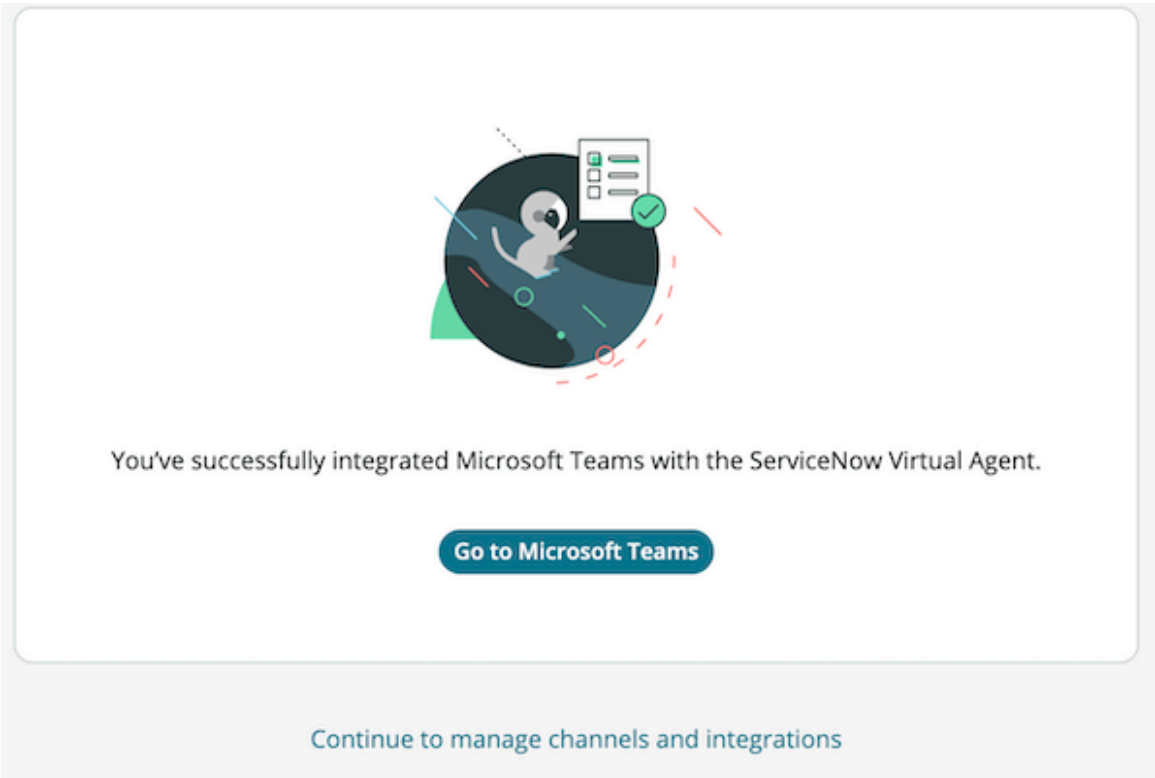
Nota: A partir da versão Tokyo, se o locatário Microsoft Teams já estiver associado a outra instância da ServiceNow. Se você pretender associá-lo a uma nova instância, você será solicitado a entrar em contato com o administrador para, antes de mais nada, desinstalar o locatário da instância associada anteriormente. Para obter mais informações, consulte Substituir a integração Microsoft Teams.

Tradução automática

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



A instalação começa em segundo plano. Após a conclusão da instalação, uma mensagem confirma que a integração Now Virtual Agent para Microsoft Teams foi instalada com sucesso.



9. Clique em **Ir para o Microsoft Teams** para gerenciar seu Microsoft Teams aplicativo.

Tradução automática

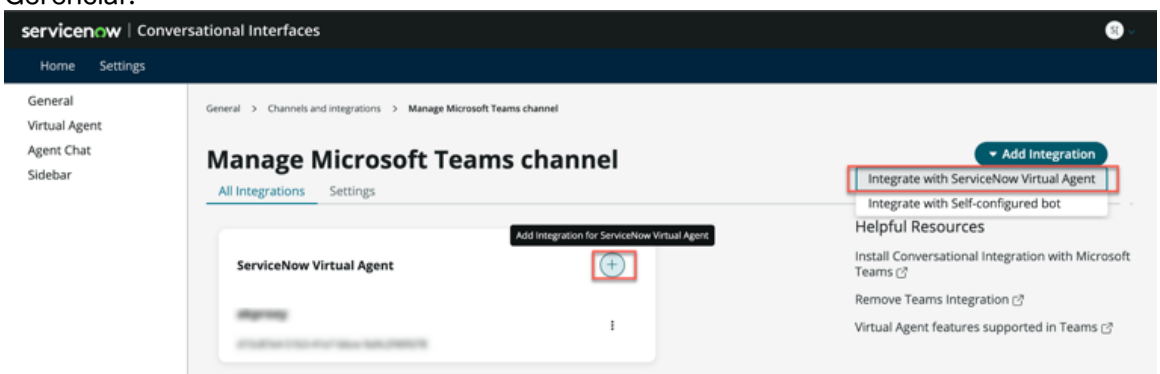
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

10. Clique em **Continuar para gerenciar canais e integrações** para gerenciar a integração na sua ServiceNow instância.

    A aplicação Microsoft Teams aparece na lista de integrações.

O que Fazer Depois

Para integrar a sua ServiceNow® instância com outro bot do Microsoft Teams, clique no ícone Adicionar integração ServiceNow® Virtual Agent no ícone do ServiceNow® Virtual Agent bot, ou clique no menu suspenso **Adicionar integração** na página do canal Microsoft Teams Gerenciar.



.

Para obter mais informações, consulte Gerenciar a Integração do Virtual Agent da ServiceNow com Microsoft Teams..

Substituir a integração Microsoft Teams

Substitua a integração do Virtual Agent com Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

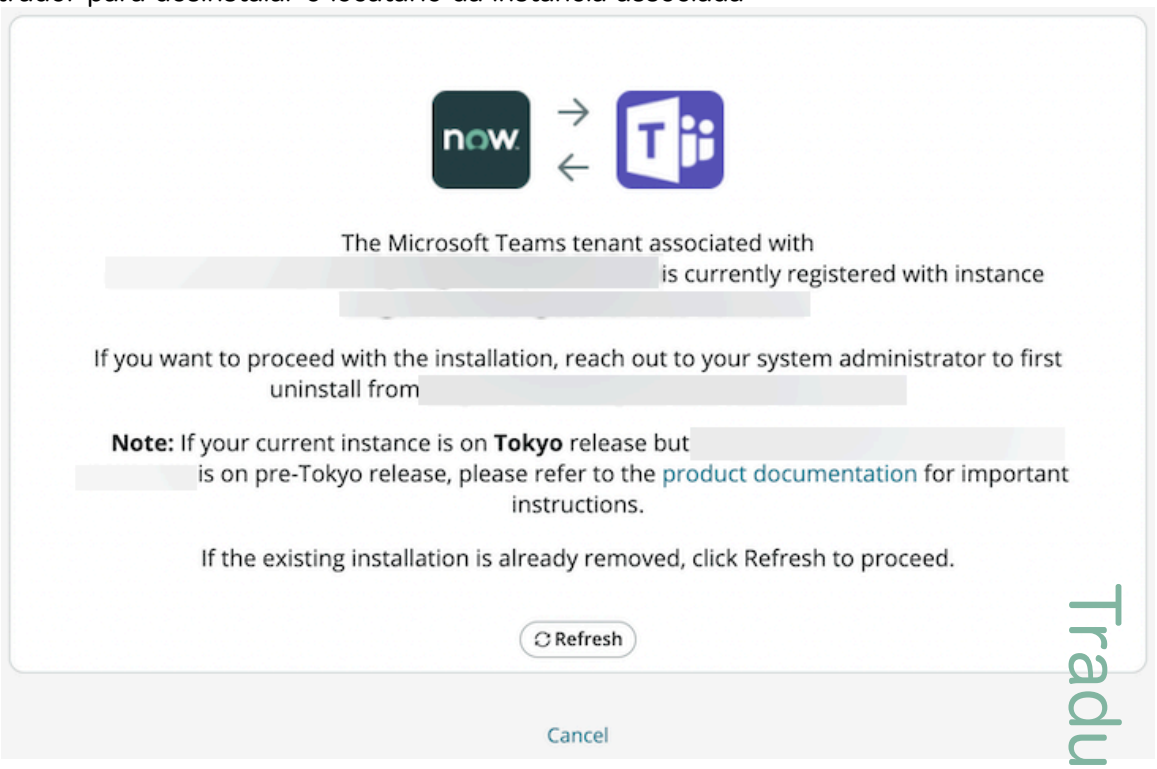
Antes da versão Tokyo, um administrador era capaz de substituir uma instalação de Microsoft Teams que está associada a uma instância específica por outra instância de ServiceNow.

A partir da versão Tokyo, se você pretende associar seu locatário do Microsoft Teams a uma nova instância de ServiceNow, entre em contato

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 administrador para desinstalar o locatário da instância associada anteriormente.



Importante: As instruções em Remover Integração conversacional com Microsoft Teams são aplicáveis somente quando ambas as instâncias são compatíveis com Tokyo e com as versões a seguir. Se uma das suas instâncias de ServiceNow for da versão Tokyo e outra for de uma versão anterior a Tokyo, siga as etapas abaixo.

Procedimento

1. No filtro de navegação esquerdo do seu ServiceNow instância, insira `sys_properties.list` .
2. Pesquise e abra a propriedade do sistema *`sn_va_teams.enable_va_override`*.

   Nota: Caso não encontre essa propriedade do sistema, você (como administrador) deverá criar uma.

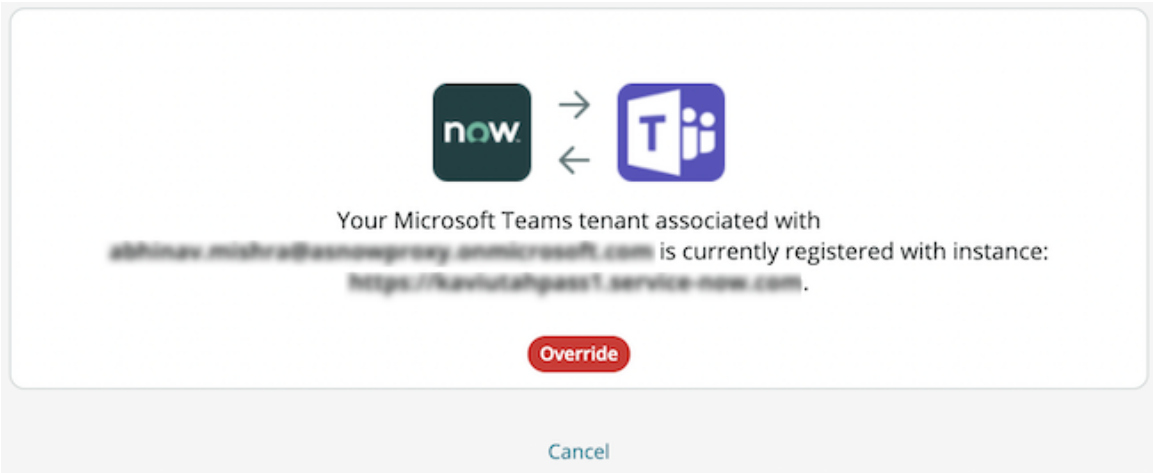
3. Defina o valor da propriedade do sistema como **verdadeiro** para habilitar o botão **Substituir**.

   Nota: Por padrão, o valor da propriedade do sistema 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.

4. Selecione **Substituir** para associar a instância a um novo locatário.



Gerenciar a Integração do Virtual Agent da ServiceNow com Microsoft Teams.

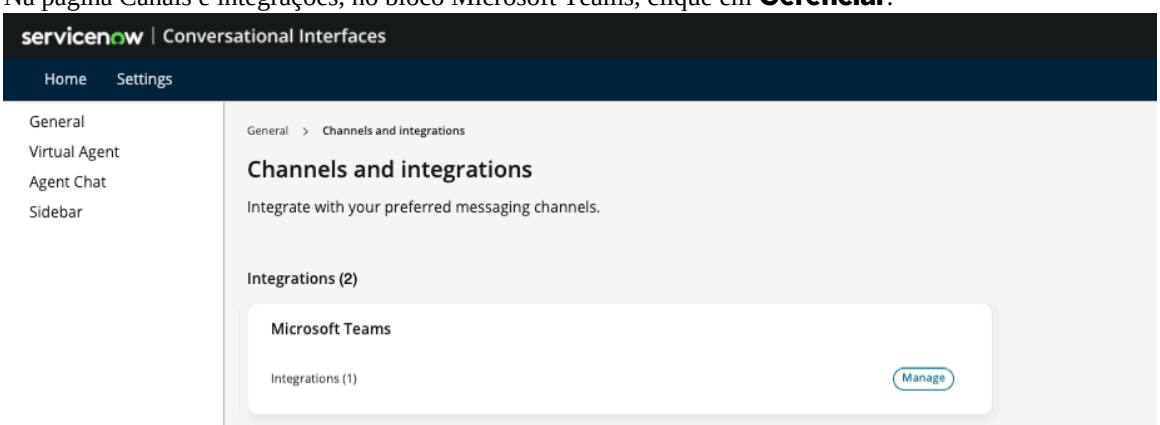
Gerencie a identidade visual do bot ServiceNow® Virtual Agent e personalize as mensagens do bot em sua instância ServiceNow após a integração com Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

- Funções necessárias:
  - virtual_agent_admin e external_app_install_admin ou admin.
  - Administrador Microsoft Teams (um dos seguintes): Administrador global, Administrador de aplicativo ou Administrador de aplicativo em nuvem.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Em **Configurações Gerais** nas opções **Canais e integrações**, selecione **Visualizar Todos**.
3. Na página Canais e integrações, no bloco Microsoft Teams, clique em **Gerenciar**.



   Ao selecionar **Gerenciar**, você será redirecionado para a página Gerenciar canal do Microsoft Teams, onde poderá gerenciar os bots.

4. Para integrar a instância da ServiceNow com outro bot do Microsoft Teams, selecione o ícone Adicionar integração do Virtual Agent da ServiceNow no bot do Virtual Agent da ServiceNow ou escolha o menu suspenso **Adicionar integração** no canto superior direito da página do canal Gerenciar Microsoft Teams e selecione **Integrar com o Virtual Agent da ServiceNow**.

Tradução automática

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

5. Selecione o ícone Gerenciar bot e selecione **Gerenciar Virtual Agent** .
   Você será redirecionado para a página de Configuração do bot selecionado.
6. Selecione a guia **Identidade visual** para definir a identidade visual do seu bot da Now Virtual Agent.
   Para obter mais informações sobre fazer a identidade visual de bots, consulte Configure a identidade visual do bot do Virtual Agent da ServiceNow em Microsoft Teams..
7. Selecione a guia **Mensagens do bot** para criar e editar uma mensagem do bot.
   Para obter mais informações, consulte Criar mensagens de bot.

Especializado Virtual Agent integrações para Microsoft Teams

O especializado Virtual Agent integrações para Microsoft Teams apoiar diferentes usuários de acordo com sua necessidade.

- Se ambos os seus ambientes forem comerciais, com .com como o sufixo, siga a configuração autoconfigurada e pré-publicada. instruções
- Se o seu ambiente da ServiceNow for .us E seu ambiente Microsoft é .com Esta é a configuração do GCC. Siga as instruções de configuração do bot autoconfigurado.
- Se ambos os seus ambientes forem .us , Siga as instruções baseadas no GCC-H ou DoD.

Integrar várias instâncias ServiceNow com um único locatário Microsoft Teams

Habilita ServiceNow® Virtual Agent para permitir que várias instâncias ServiceNow se integrem a um único locatário Microsoft Teams.

A integração Virtual Agent com Microsoft Teams cria uma associação um para um entre a instância ServiceNow da qual você está instalando e o locatário Microsoft Teams no qual a integração é executada. Por padrão, Virtual Agent oferece suporte à instalação de seleção única que integra uma Microsoft Teams locatário com um ServiceNow instância. Ao habilitar essa integração, Virtual Agent permite a integração de várias instâncias ServiceNow com um único locatário Microsoft Teams. Você pode integrar várias instâncias ServiceNow com um único locatário Microsoft Teams criando um bot para cada uma das instâncias no locatário Microsoft Teams.

O que fazer a seguir.

1. Plug-ins para Integração conversacional com Microsoft Teams
2. Criar um bot em Microsoft Teams
3. Integre seu bot autoconfigurado com o único Microsoft Teams locatário
4. Gerar automaticamente o arquivo de manifesto para carregamento em Microsoft Teams
5. Carregar o arquivo do pacote de manifesto para publicar seu bot

Criar um bot em Microsoft Teams

Você deve criar um bot em Microsoft Teams para poder integrar com o Virtual Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador do Microsoft Teams

Tradução automática

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

Procedimento

1. Faça login no Microsoft Teams e navegue até o Portal do Desenvolvedor .
2. Na página Portal do desenvolvedor, navegue até **Ferramentas** > **Gestão de bot**.
3. Selecione **Criar um novo bot** e forneça um nome de bot de sua escolha e selecione **Adicionar** .
4. Abra o bot que você criou e selecione **Configurar** guia.
5. Em Endereço do endpoint, especifique o seguinte URL:
   Por exemplo: https://<instancename>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/msft/events

   Nota: Substitua <instancename> pelo nome da sua instância ServiceNow na qual você está integrando com Microsoft Teams. No caso de integração de locatário único de várias instâncias, use a instância secundária ServiceNow para integração com um bot no locatário Microsoft Teams.

6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Navegue até **Segredos do cliente** e selecione **Adicione um segredo de cliente para seu bot** .
8. Copie o valor do segredo do cliente do **Novo segredo do cliente gerado** pop-up para uso posterior, pois é exibido somente durante esta etapa e selecione **OK** .
9. Navegar até **Portal do desenvolvedor** > **Ferramentas** > **Gestão de bots** E copie o ID do bot que você criou.
10. Recupere os seguintes detalhes do bot em Microsoft Teams para integrar com o Virtual Agent.
    - ID do locatário: Siga as instruções em Microsoft Teams documentação , Para buscar o ID do locatário.
    - ID do cliente (ID do aplicativo): o ID do cliente é o ID do bot que você copiou, conforme mencionado na Etapa 8.
    - Segredo do cliente: é o segredo que você copiou, conforme mencionado na Etapa 7.
    - Nome do bot: o nome do bot, inserido na Etapa 3.
11. Pressione **Enter** para salvar.

O que Fazer Depois

Integre seu bot autoconfigurado com o único Microsoft Teams locatário.

Integre seu bot autoconfigurado com o único Microsoft Teams locatário

Integre várias instâncias ServiceNow com um único locatário Microsoft Teams criando vários bots no locatário Microsoft Teams. Use o aplicativo ServiceNow Virtual Agent, que oferece suporte a vários bots em um único locatário Microsoft Teams, para instalar a aplicação Integração conversacional com Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin e administrador do locatário Microsoft Teams.

Esta instalação requer uma instância ServiceNow que não seja a instância integrada com o bot de produção para integrar com um bot (dos vários bots) em um único locatário Microsoft Teams.

Nota: A instância ServiceNow que você usará para integrar com um único locatário Microsoft Teams não deve ser uma instância que você tenha usado para instalar Integração conversacional com Microsoft Teams no método primário, no qual só é possível integrar uma instância ServiceNow com um locatário.

Tradução automática

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

Certifique-se de ter criado um bot no locatário Microsoft Teams para cada instância ServiceNow a ser integrada. Para obter mais informações, consulte Criar um bot em Microsoft Teams.

Procedimento

1. Obtenha os detalhes do ID do locatário, do ID do cliente (ID do app), do Segredo do cliente e do Nome do bot criado em Microsoft Teams.
   Para obter mais informações, consulte Recuperar detalhes do bot.

   Nota: Use essas informações ao configurar o bot na instância ServiceNow.

2. Como um administrador ServiceNow, configure o bot na instância ServiceNow no escopo global.

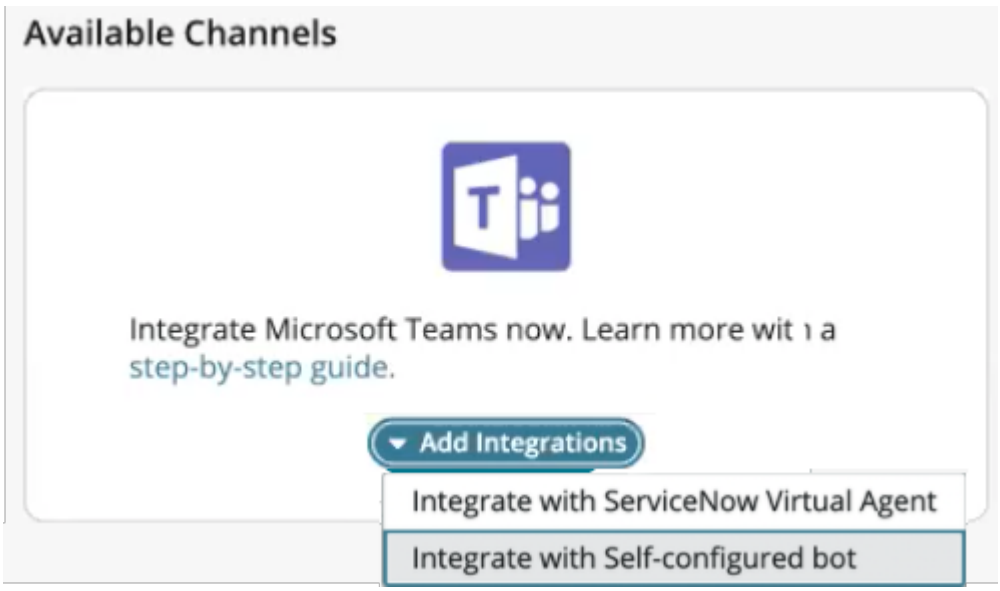
   Nota: O virtual_agent_admin pode instalar bots com várias instâncias ou bots separados da produção na instância ServiceNow e aproveitar todos os recursos de Virtual Agent e a flexibilidade para integrar uma das várias instâncias ServiceNow com um bot em um único locatário Microsoft Teams.

   a. Faça login no seu ServiceNow instância (instância secundária para integração com um bot em um único Microsoft Teams locatário) e navegue até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Canais e integrações**.

   b. Em **Configurações Gerais** nas opções **Canais e integrações**, selecione **Visualizar Todos**.
   A página Canais e integrações é aberta.

   c. Na opção Canais Disponíveis no bloco Microsoft Teams, selecione **Adicionar Integrações**.

   Nota: O menu suspenso **Adicionar integrações** só fica disponível após a instalação do plug-in Integração conversacional com Microsoft Teams (sn_va_teams) na instância ServiceNow.



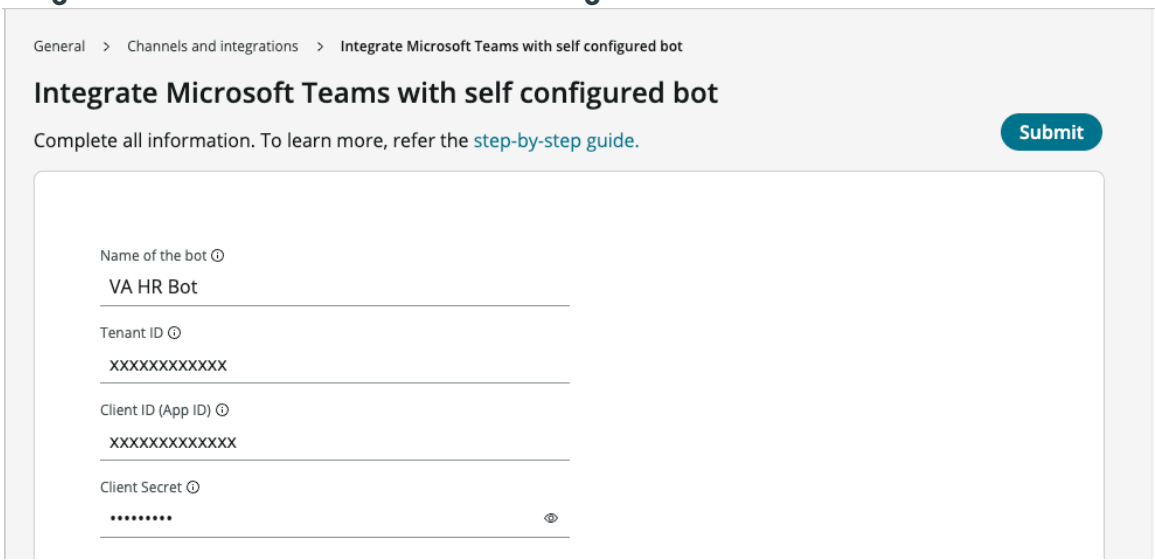
   d. No menu suspenso **Adicionar integrações**, selecione **Integrar com Bot autoconfigurado**.

   e. Na página Integrar Microsoft Teams com bot autoconfigurado, forneça o **Nome do bot**, o **ID do locatário**, o **ID do cliente (ID do app)**e o **Segredo do cliente** que você anotou ao criar o bot Microsoft Teams e clique em **Enviar**.

Tradução automática

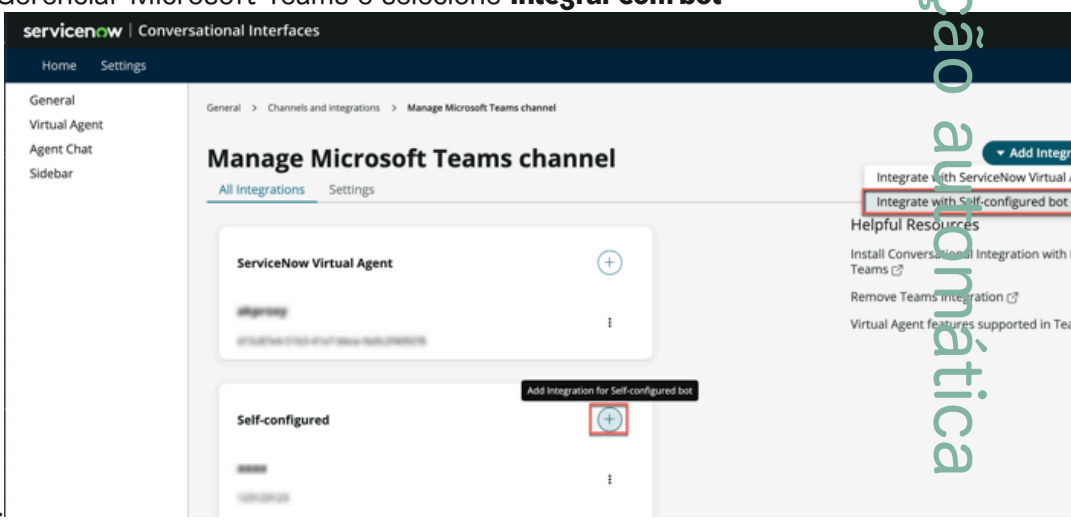
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Integrar o Microsoft Teams com bot autoconfigurado.



Nota: Para cada bot adicional a ser integrado, repita as etapas 1 e 2.

Se você quiser integrar seu ServiceNow instância com outro Microsoft Teams bot, selecione o ícone Adicionar integração para bot autoconfigurado em relação ao bot autoconfigurado ou selecione **Adicionar integração** Na página do canal Gerenciar Microsoft Teams e selecione **Integrar com bot autoconfigurado**.



O usuário recebe uma mensagem informando que a instalação foi bem-sucedida.

O que Fazer Depois

- Gerar automaticamente o arquivo de manifesto para carregamento em Microsoft Teams.
- Carregar o arquivo do pacote de manifesto para publicar seu bot

Integrar Virtual Agent com Microsoft Teams usando o bot autoconfigurado

Você pode integrar o Virtual Agent com Microsoft Teams configurando seus próprios bots. O método autoconfigurado proporciona outra maneira para os clientes habilitarem a integração sem instalar o aplicativo Now Virtual Agent, que é publicado na Store Microsoft. Ao contrário do que ocorre com o app pré-publicado, o bot autoconfigurado ignora a arquitetura de proxy de colaboração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 método autoconfigurado oferece uma solução para os seguintes casos:

- Clientes comerciais com uma instância ServiceNow em execução longe dos Estados Unidos que podem estar tendo problemas no uso do proxy de colaboração.
- ServiceNow Clientes do Government Community Cloud (GCC).

> **Nota:** Microsoft Azure oferece suporte à estrutura de bot no GCCHIGH e no DOD (Departamento de Defesa dos EUA). Para obter mais informações sobre o suporte à estrutura de bots no GCCHIGH, consulte Integrar o Virtual Agent ao Microsoft Teams para o GCC-H ou o DoD.

Se você for um cliente comercial que já instalou um bot pré-publicado, mas deseja integrar com várias instâncias ServiceNow em um único locatário Microsoft Teams, consulte Integre seu bot autoconfigurado com o único Microsoft Teams locatário.

Pré-requisitos

Antes de integrar o Virtual Agent ao seu locatário Microsoft Teams, verifique se os seguintes pré-requisitos foram atendidos:

- Verifique se as instâncias ServiceNow foram atualizadas para a versão San Diego.
- Se você for um usuário comercial, verifique se o seu Microsoft 365 está no ambiente comercial. Se você for um usuário de mercado regulado, verifique se o seu Microsoft 365 está no ambiente GCC.
- Você não tentou instalações anteriores de Integração conversacional com Microsoft Teams em suas instâncias.

  Se você já tentou instalar a integração em Quebec e nas versões acima, consulte este artigo da Base de conhecimento para remover os itens residuais da instalação.

  Se você já tentou instalar a integração em uma versão anterior a Quebec, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente para obter ajuda na limpeza manual de sua instância.
- Verifique se você tem as permissões de administrador nas instâncias ServiceNow e Microsoft Azure.

O que fazer a seguir.

1. Plug-ins para Integração conversacional com Microsoft Teams
2. Criar um bot em Microsoft Teams
3. Integre seu bot autoconfigurado com Microsoft Teams Para GCC.
4. Gerar automaticamente o arquivo de manifesto para carregamento em Microsoft Teams
5. Carregar o arquivo do pacote de manifesto para publicar seu bot

Integre seu bot autoconfigurado com Microsoft Teams Para GCC

Instale o bot criado no locatário do Microsoft Teams em sua instância ServiceNow para integrá-lo ao Virtual Agent. Use a aplicação ServiceNow Virtual Agent para instalar e configurar Integração conversacional com Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: Virtual_agent_admin ou admin e. Microsoft Azure 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.

Esta instalação requer uma instância ServiceNow para integração com um bot autoconfigurado no locatário Microsoft Teams.

Certifique-se de ter criado um bot no locatário Microsoft Teams para integrar com a instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Criar um bot em Microsoft Teams.

Procedimento

1. Obtenha os detalhes do ID do locatário, do ID do cliente (ID do app), do Segredo do cliente e do Nome do bot criado em Microsoft Teams.
   Para obter mais informações, consulte Recuperar detalhes do bot.

   Nota: Use essas informações ao configurar o bot autoconfigurado na instância ServiceNow.

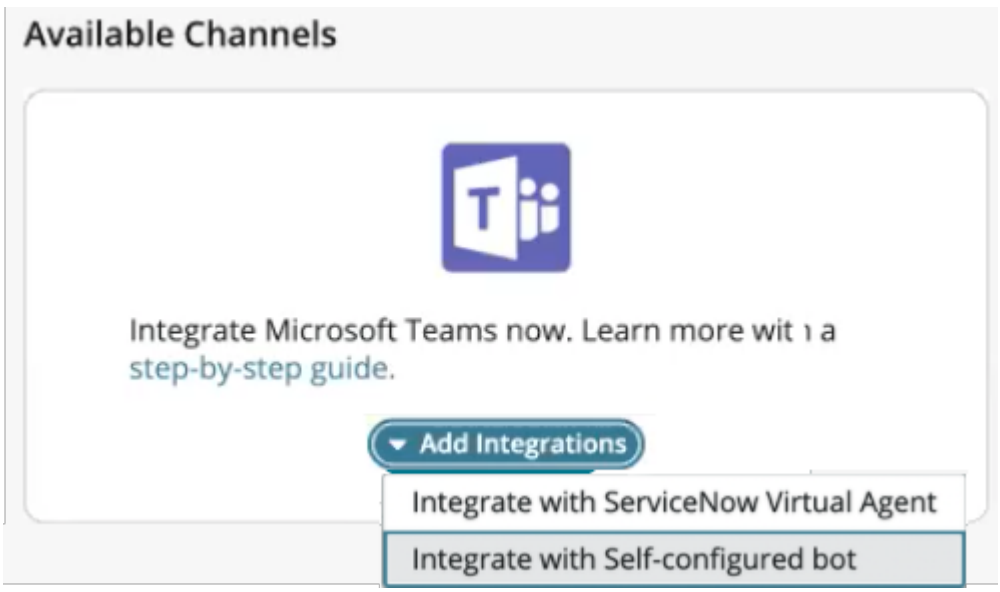
2. Como um administrador ServiceNow, configure o bot autoconfigurado na instância ServiceNow no escopo global.

   a. Faça login no seu ServiceNow e navegue até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.

   b. Em **Configurações Gerais** nas opções **Canais e integrações**, selecione **Visualizar Todos**.
   A página Canais e integrações é aberta.

   c. Na opção Canais Disponíveis no bloco Microsoft Teams, selecione **Adicionar Integrações**.

   Nota: O menu suspenso **Adicionar integrações** só fica disponível após a instalação do plug-in Integração conversacional com Microsoft Teams (sn_va_teams) na instância ServiceNow.



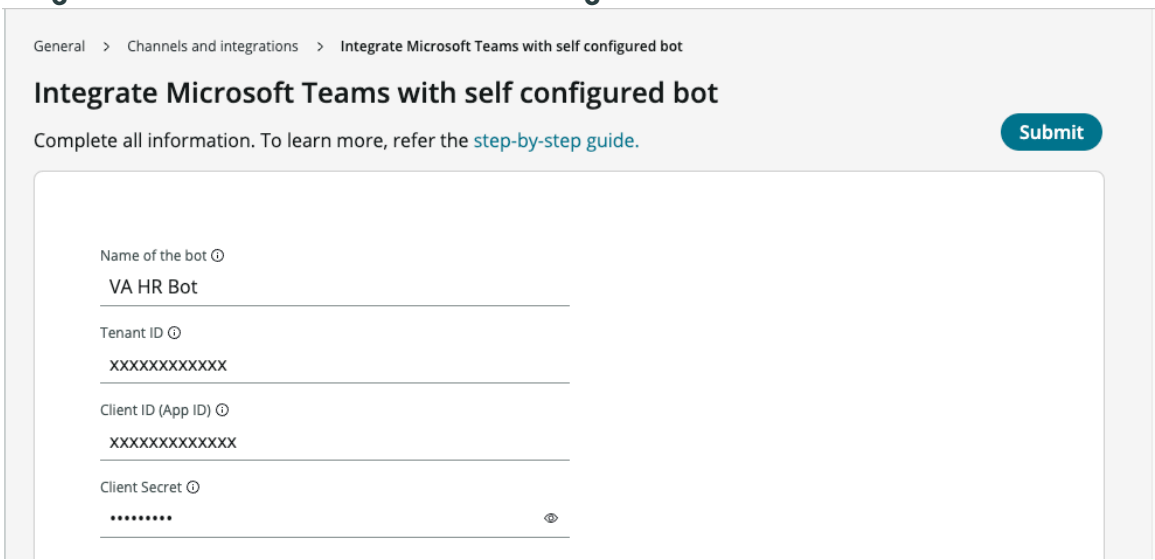
   d. No menu suspenso **Adicionar integrações**, selecione **Integrar com Bot autoconfigurado**.

   e. Na página Integrar Microsoft Teams com bot autoconfigurado, forneça o **Nome do bot**, o **ID do locatário**, o **ID do cliente (ID do app)**e o **Segredo do cliente** que você anotou ao criar o bot Microsoft Teams e clique em **Enviar**.

Tradução automática

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

Integrar o Microsoft Teams com bot autoconfigurado.



Nota: Se você tiver várias instâncias ServiceNow e quiser integrar bots adicionais para instâncias adicionais, repita as etapas acima para adicionar e integrar com bots.

Para integrar a instância de ServiceNow com outro bot do Microsoft Teams, selecione o ícone Adicionar integração para bot autoconfigurado no Bot autoconfigurado ou escolha o menu suspenso **Adicionar Integração** na página Gerenciar canal do Microsoft Teams e selecione **Integrar com seu bot autoconfigurado**.

Para obter mais informações, consulte Gerenciar a Integração do Virtual Agent da ServiceNow com Microsoft Teams..

O usuário recebe uma mensagem informando que a instalação foi bem-sucedida.

O que Fazer Depois

Gerar automaticamente o arquivo de manifesto para carregamento em Microsoft Teams.

Gerar automaticamente o arquivo de manifesto para carregamento em Microsoft Teams

Gerar automaticamente o arquivo de manifesto e personalizar a identidade visual do seu app Microsoft Teams para que você possa disponibilizar Virtual Agent em sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: O Agente de mecanismo personalizado (CEA) está substituindo o. Microsoft estrutura de bot legada. O CEA habilita Virtual Agent a ser detectável por Microsoft Copilot, Com acesso funcional total ao Now Assist em Virtual Agent e conversas de vários turnos.

Para usar Copilot, habilite a transmissão no seu assistente e no Microsoft Teams aplicação. Streaming para Microsoft Copilot está ativo por padrão, durante a transmissão para Microsoft Teams está inativo por padrão. Confirme que você ativou ambos para acessar o CEA. Se a transmissão não estiver ativada, o CEA poderá expirar sem aviso prévio.

Em Zurich CEA está inativo por padrão. Entre em contato com ServiceNow® A equipe de suporte deve ativar o CEA para sua instância.

Tradução automática

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

Um gerador de arquivos de manifesto automatizado na nova IU do Microsoft Teams preenche automaticamente o ID do bot e atualiza outras configurações (por exemplo, identidade visual) com base na sua entrada como administrador. O gerador de arquivo de manifesto também permite um download de seleção única do pacote de manifesto.

- Antes de gerar um arquivo de manifesto, você deve criar um bot autoconfigurado (ou garantir que um já tenha sido criado) na instância do ServiceNow. Em seguida, você pode gerar um pacote de manifesto para cada bot autoconfigurado que criar.
- Após salvar o formulário do manifesto, você pode baixar o pacote zip do manifesto, que contém os três seguintes arquivos:
  - manifest.json
  - color.png
  - outline.png

  Você pode editar o formulário de manifesto e fazer o download quantas vezes quiser.☒

Nota: Este recurso só é aplicável ao configurar a integração do Virtual Agent com o Microsoft Teams. Se você pretende usar ServiceNow para Microsoft Teams com ITSM recursos de RH, clique no link **Saiba mais** próximo ao **Planejamento para habilitar integrações de ITSM e RH adicionais** na página de Configuração do bot. Dessa forma, você pode configurar o manifesto em um módulo separado em vez de continuar configurando o manifesto aqui. Para obter mais informações, consulte Criação e download do arquivo de manifesto .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Em **Configurações Gerais** nas opções Canais e roteamento, selecione **Visualizar Todos**.
3. Na página Canais e integrações, no bloco Microsoft Teams, clique em **Gerenciar**.
4. Na seção Bot autoconfigurado, selecione **Gerenciar bot** ícone .
   Se você não habilitou a Extensão de Mensagem e este é seu primeiro acesso, você verá uma mensagem de alerta para Ativar novo recurso informando que o recurso de Extensão de mensagem para sua integração Microsoft Teams está disponível para ser ativado.
5. Na guia **Configuração**, selecione **Editar configuração** e preencha os campos no formulário.

Configurar seu bot - Manifesto do VA do Microsoft Teams

Campo	Descrição
Nome Curto	Nome de exibição curto do seu app. **Nota:** Certifique-se de que o nome não exceda 30 caracteres.
Nome Completo	Nome completo do seu app. Use o nome completo se o nome curto do app exceder 30 caracteres. **Nota:** Certifique-se de que o nome completo não exceda 100 caracteres.
ID do bot (Cliente)	Identificador único do Microsoft gerado.

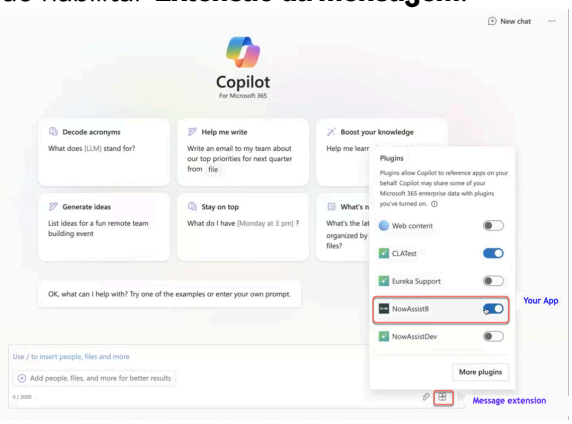
Tradução automática

© 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.

Campo	Descrição
	Este campo é vinculado automaticamente à etapa de criação do bot, e não pode ser alterado.
Descrição resumida	Descrição resumida da sua experiência com o app. Use uma descrição resumida quando o espaço for limitado. **Nota:** Certifique-se de que a descrição resumida não exceda 80 caracteres.
Descrição completa	Descrição completa do seu app. **Nota:** Certifique-se de que a descrição completa não exceda 4000 caracteres.
Domínios válidos	Lista de domínios válidos para sites que o app espera carregar em Microsoft Teams. **Nota:** Atualmente, apenas o domínio ServiceNow é compatível.
Versão	Uma versão específica do seu app para rastrear o envio de manifesto incremental para Microsoft Teams. Por exemplo, 1.0.0. Use no máximo 2 dígitos após cada decimal. **Nota:** Certifique-se de colocar um número mais alto para cada nova versão.
Cor de destaque	Cor a ser usada como plano de fundo para os ícones de contorno. **Nota:** O valor deve ser um código de cor HTML válido que comece com uma hashtag (#). Por exemplo, #293E40.
Ícone de cor	Ícone do seu app que você deseja que apareça na maioria dos cenários do Microsoft Teams. Você pode selecionar uma das seguintes opções: ○ **Usar ícone padrão**: Modifica a cor do ícone para o ícone de cor padrão. ○ **Usar ícone personalizado**: Modifica o ícone de cor para uma cor de ícone de sua escolha.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Certifique-se de carregar somente arquivos de imagem .png que tenham menos de 192x192 pixels para mudar a cor do ícone.
Ícone de contorno	Ícone exibido na barra do aplicativo quando ele está em uso. Você pode selecionar uma das seguintes opções: ○ **Usar ícone padrão**: Modifica o ícone de contorno para o ícone de contorno padrão. ○ **Usar ícone personalizado**: Modifica o ícone de contorno por um ícone de sua escolha. **Nota:** Certifique-se de carregar somente arquivos de imagem .png que tenham menos de 32x32 pixels para mudar o ícone de contorno.
Extensão da Mensagem	Extensão de mensagem que permite que os usuários pesquisem e compartilhem os resultados por meio da área de composição de mensagem do cliente Microsoft Teams. Se você for usar este bot para Microsoft Copilot e, em seguida, certifique-se de habilitar **Extensão da mensagem**.  Ao habilitar a Extensão de mensagem para um app ou bot, você verá o mesmo app ou bot na área de extensão de mensagem enquanto conversa com o. Now Assist usando Microsoft Copilot.

Para obter mais informações sobre cada campo, consulte a Documentação do Microsoft Teams .

6. 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.

Você será redirecionado para a página de Configuração do bot, onde o arquivo de manifesto está salvo e pronto para ser baixado.

Nota:

Você também pode editar o arquivo de manifesto selecionando **Editar configuração** na página de download, e fazendo o download do arquivo quantas vezes quiser. Em cada novo manifesto, certifique-se de inserir um número de versão maior no campo **Versão** para que o formulário atualizado seja salvo com sucesso.

7. Na página de Configuração do bot, em Seu pacote, clique no botão **Download** para baixar o seu arquivo de pacote.

Nota:

Você também pode editar o arquivo de manifesto selecionando **Editar configuração** na página de download, e fazendo o download do arquivo quantas vezes quiser. No entanto, com cada novo manifesto, certifique-se de inserir um número de versão maior no campo **Versão** para que o formulário atualizado seja salvo com sucesso.

O que Fazer Depois

Carregar o arquivo do pacote de manifesto para publicar seu bot.

Carregar o arquivo do pacote de manifesto para publicar seu bot

Carregue o arquivo de manifesto gerado em Microsoft Teams e teste a experiência do aplicativo para disponibilizá-lo na loja de apps globais Microsoft.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

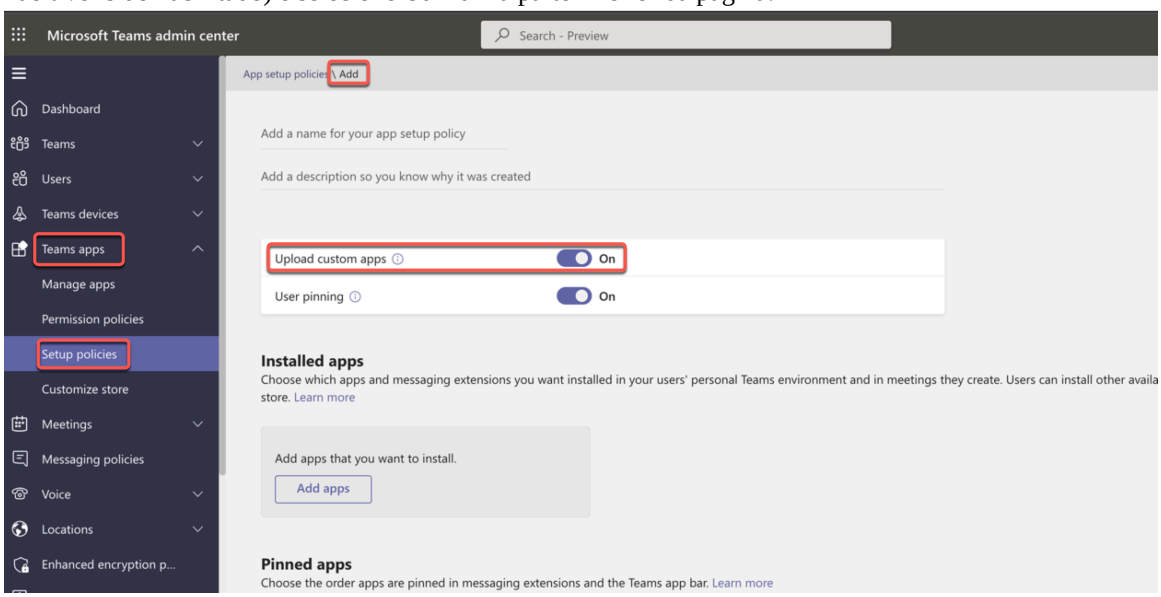
O bot autoconfigurado criado não estará disponível na loja de apps globais Microsoft , ao contrário do aplicativo pré-publicado ServiceNow - ServiceNow Virtual Agent. Para testar a experiência do aplicativo em Microsoft Teams, carregue o app para Microsoft Teams. O carregamento adiciona o app à equipe selecionada por você, e a equipe pode participar das conversas de ponta a ponta com o bot.

Tradução automática

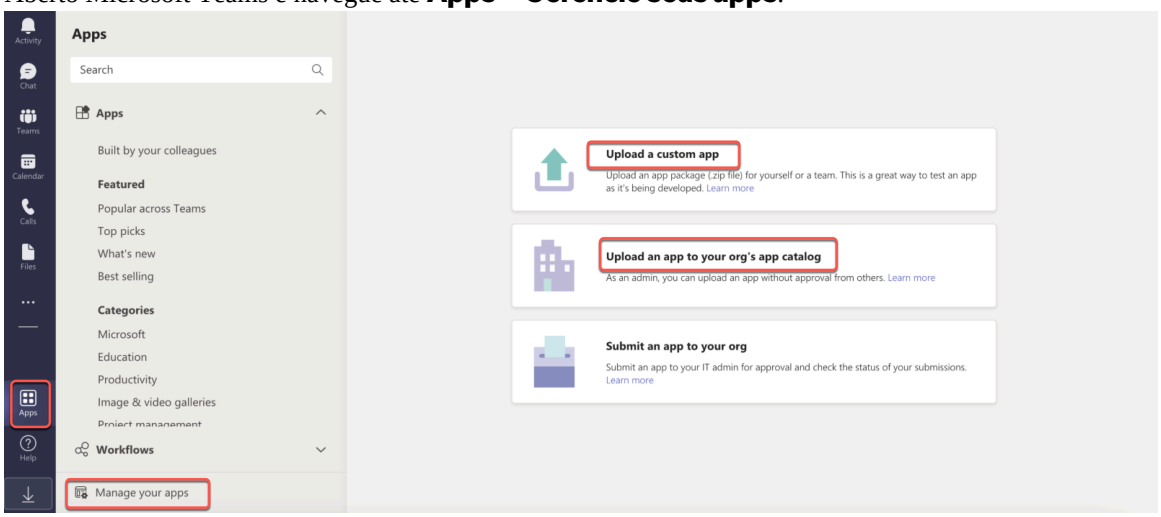
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Procedimento

1. Faça login no Central de administração do Microsoft Teams usando as credenciais de administrador e navegue até **Teams** > **Configurar políticas**.
2. Selecione **Adicionar** e ative **Carregar apps personalizados** (se ainda não tiver sido habilitado) e selecione **Salvar**na parte inferior da página.



3. Aberto Microsoft Teams e navegue até **Apps** > **Gerencie seus apps**.



4. Selecione **Carregar um aplicativo personalizado** para fins de teste e selecione **Carregar um aplicativo no catálogo de aplicativo da sua organização** para liberar o bot autoconfigurado para toda a organização.
5. Carregue o arquivo zip e selecione **Adicionar/Instalar** .
6. Depois de publicar o bot com sucesso, selecione o menu de 3 pontos no painel esquerdo para localizar seu app (pesquise na barra Localizar um app).
   Você publicou o bot em Microsoft Teams. O bot está agora disponível para sua organização, e você pode começar a interagir com ele.
7. Execute as etapas a seguir no Microsoft Teams Central de administração.

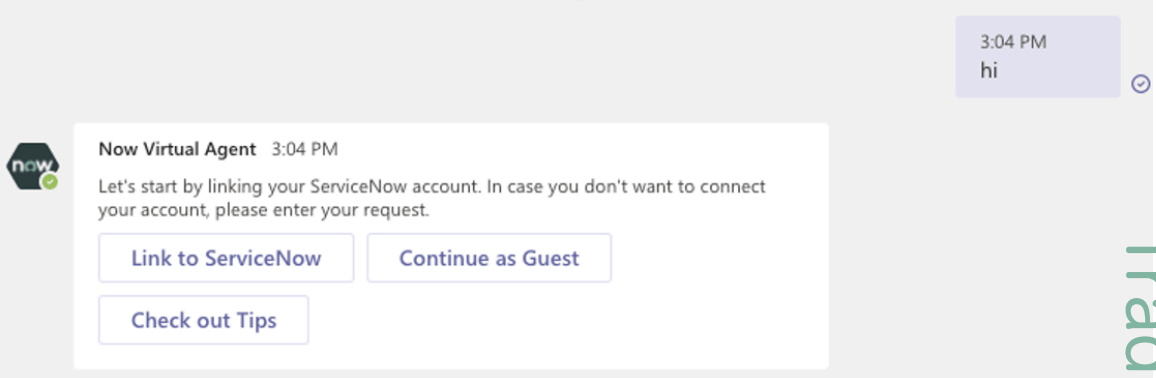
Tradução automática

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

Nota: Se você habilitou a pré-vinculação ativando **Vincular automaticamente os perfis de usuário da ServiceNow** na página de IU de integração do aplicativo de envio de mensagens, os usuários serão pré-vinculados sem precisar digitar oi. Para obter mais informações sobre como pré-vincular suas contas, consulte Instalando Microsoft Teams para todos Virtual Agent usuários. Se você desativou a caixa de seleção, use o seguinte processo descrito de vinculação manual de contas.

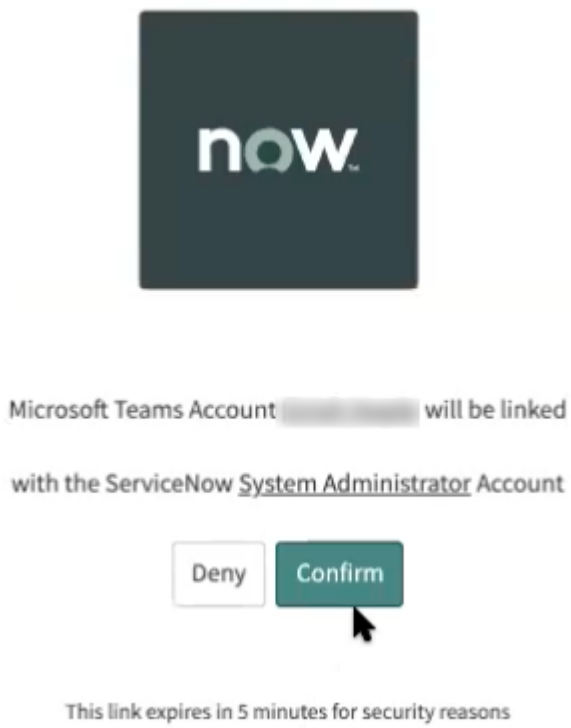
a. Digite `oi` para começar a interagir com o bot.
O bot apresenta um prompt que fornece opções para autenticar, como **Link para a ServiceNow**, **Continuar como convidado** e **Confira as dicas**.

respostas de bot Microsoft Teams



A opção **Link para a ServiceNow** requer que os usuários insiram suas credenciais da instância ServiceNow. Se você optar por vincular à sua conta ServiceNow, a tela a seguir será exibida, solicitando a confirmação da vinculação da conta.

Vincular conta Microsoft Teams com conta ServiceNow

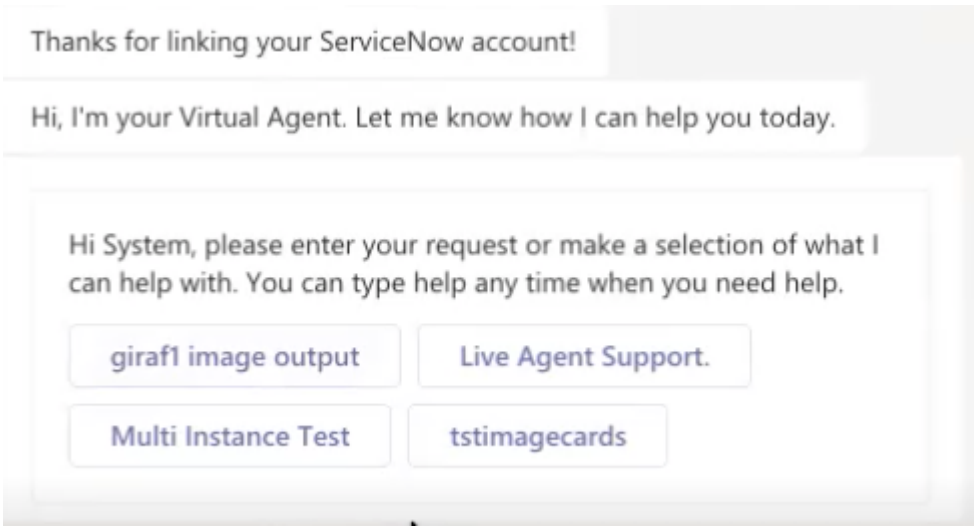


Tradução automática

© 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.

A vinculação de conta associa a conta Microsoft Teams à conta ServiceNow para a instância ServiceNow, que está integrada a Integração conversacional com Microsoft Teams. Usuários com contas vinculadas podem executar tópicos do Virtual Agent que usam ServiceNow informações e registros.

Conta ServiceNow vinculada ao locatário Microsoft Teams



Se os usuários não vincularem suas contas ServiceNow, eles poderão acessar e executar somente os tópicos públicos.

b. Configure o bot na sua instância ServiceNow.
Para obter mais informações, consulte Integração Virtual Agent com aplicativos de envio de mensagens.

O que Fazer Depois

Você integrou Virtual Agent a Microsoft Teams usando o método autoconfigurado. Se você estiver interessado em obter recursos adicionais de ITSM e RH em Microsoft Teams, consulte estas instruções para usar um bot autoconfigurado com ServiceNow para Microsoft Teams.

Integrar o Virtual Agent ao Microsoft Teams para o GCC-H ou o DoD

Você pode integrar o Virtual Agent aos clientes do Microsoft Teams para GCC-H (Government Community Cloud-High) ou do DoD (Departamento de Defesa) configurando seus próprios bots. O método autoconfigurado proporciona outra maneira para os clientes habilitarem a integração sem instalar o app Now Virtual Agent, que é publicado na Store Microsoft. O bot autoconfigurado ignora a arquitetura de proxy de colaboração.

Se você for um cliente comercial que já instalou um bot pré-publicado, mas deseja integrar com várias instâncias ServiceNow em um único locatário Microsoft Teams, consulte Integre seu bot autoconfigurado com o único Microsoft Teams locatário.

Se você for um cliente do Microsoft GCC (GovtCommunityCloud), não siga essa etapa. Em vez disso, consulte Integrar Virtual Agent com Microsoft Teams usando o bot autoconfigurado.

Pré-requisitos

Antes de integrar o Virtual Agent ao seu locatário Microsoft Teams, verifique se os seguintes pré-requisitos foram atendidos:

Tradução automática

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

- Verifique se as instâncias ServiceNow foram atualizadas para a versão San Diego.
- Verifique se você não tentou instalar o app Integração conversacional com Microsoft Teams anteriormente em suas instâncias.

  Se você já tentou instalar a integração em Quebec e nas versões acima, consulte este artigo da Base de conhecimento para remover os itens residuais da instalação.

  Se você já tentou instalar a integração em uma versão anterior a Quebec, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente para obter ajuda na limpeza manual de sua instância.

- Verifique se você tem as permissões de administrador nas instâncias ServiceNow e Microsoft Azure.

O que fazer a seguir.

1. Plug-ins para Integração conversacional com Microsoft Teams.
2. Criar um bot em Microsoft Teams para GCC-H ou DoD.
3. Integre seu bot autoconfigurado com Microsoft Teams Para GCC-H. Ou DoD.
4. Gerar automaticamente o arquivo de manifesto e carregá-lo em Microsoft Teams para GCC-H ou DoD.

Criar um bot em Microsoft Teams para GCC-H ou DoD

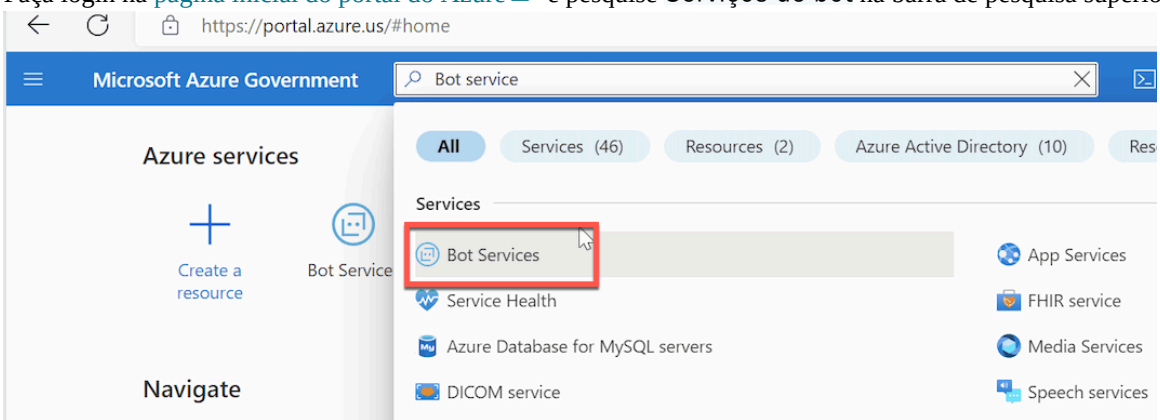
Criar um bot autoconfigurado com Microsoft Teams para clientes GCC-H ou DoD serem capazes de estabelecer integração com Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

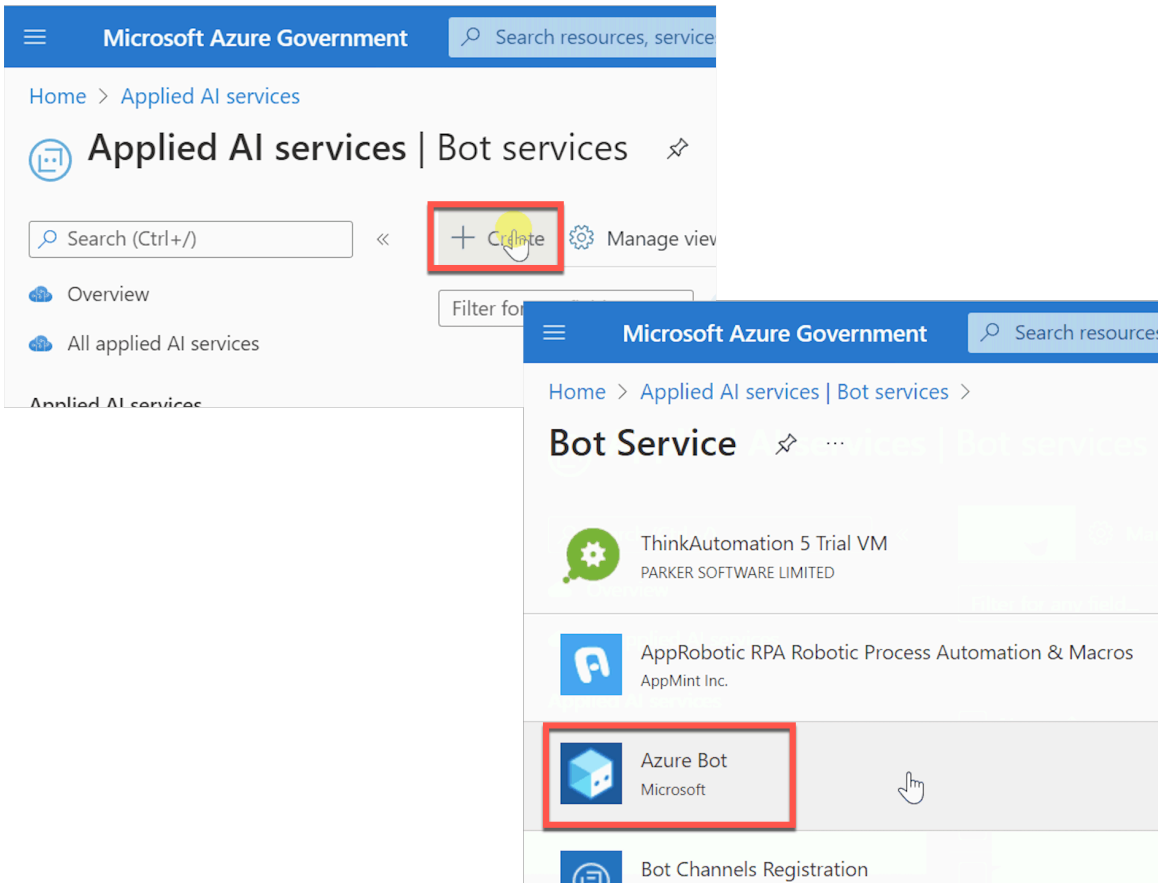
1. Faça login na página inicial do portal do Azure e pesquise Serviços de bot na barra de pesquisa superior.



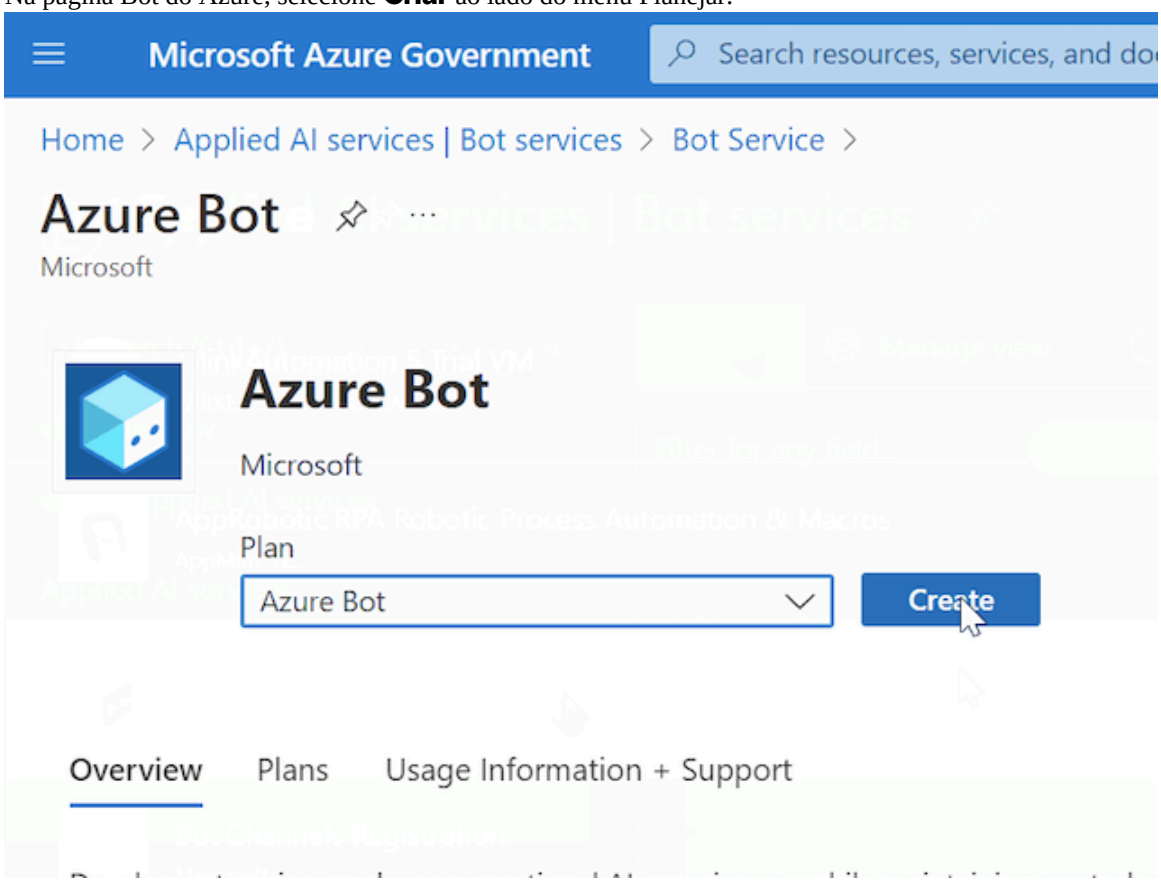
2. Na página de Serviços de bot, clique em **Criar** e selecione **Bot do Azure**.

Tradução automática

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



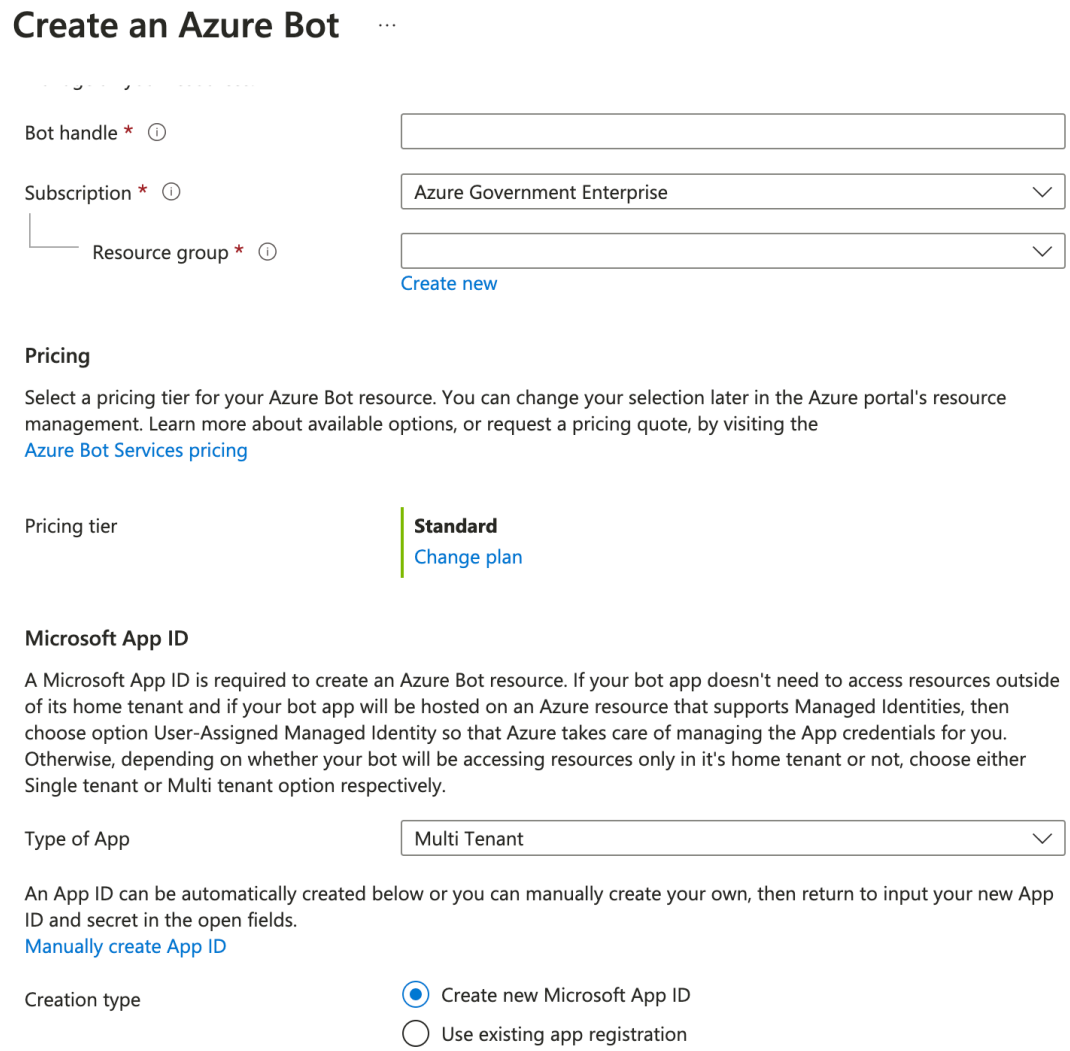
3. Na página Bot do Azure, selecione **Criar** ao lado do menu Planejar.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 detalhes de **Processamento do bot**, **Assinatura**, **Grupo de recursos**, **Local do novo grupo de recursos** e **Preços**.



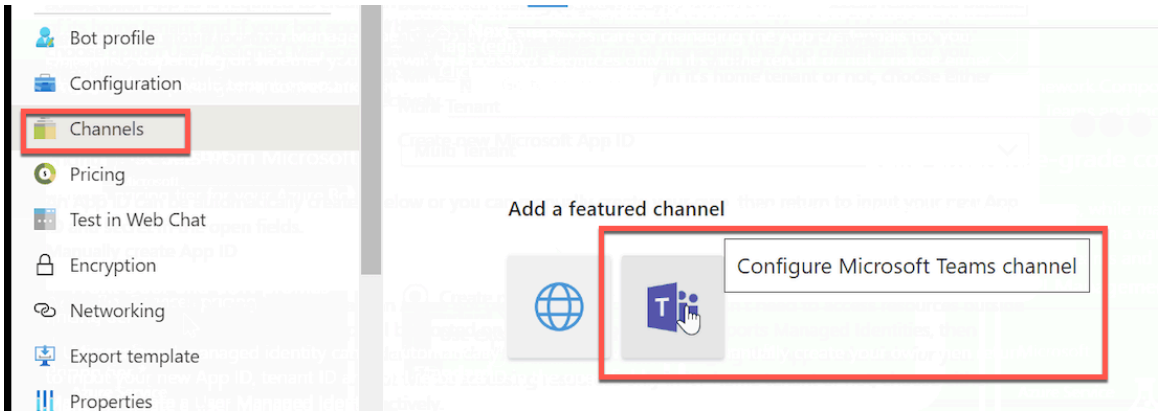
5. Em **ID do app da Microsoft**, selecione o tipo de aplicação na lista Tipo de app.
   Você pode criar um app de vários locatários ou um único locatário.
6. Selecione o botão de **opção Tipo de criação**.

> **Nota:** Se um app existente estiver sendo usado, certifique-se de que o tipo de app seja igual ao tipo de bot que você está criando. Essa verificação é importante porque um app de vários locatários funcionará com um bot de vários locatários Microsoft Teams e vice-versa.

7. Selecione **Revisar + criar**.
8. Revise os detalhes básicos do bot fornecidos e clique em **Criar**.
   Quando o bot estiver criado, você receberá a mensagem Implantação bem-sucedida.
9. Na navegação à esquerda, clique em **Canais** e clique no ícone do Microsoft Teams em **Adicionar um canal em destaque**.

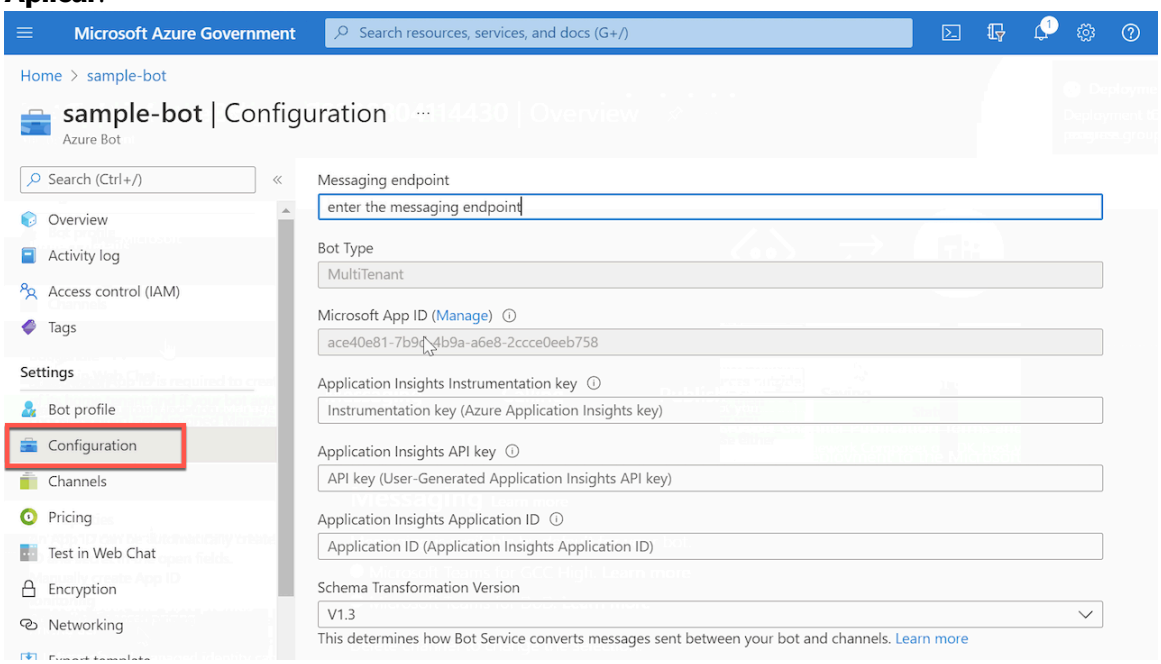
Tradução automática

© 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.



10. No pop-up Termos de Serviço, selecione **Salvar** e **Concordo**.
O canal é salvo.

11. Na navegação à esquerda, clique em **Configuração**, preencha o formulário de configuração e clique em **Aplicar**.



Nota: No campo **Endpoint de envio de mensagens**, forneça o endereço URL da instância.

Por exemplo: https://<instancename>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/msft/events.

O domínio pode não ser service-now.com, e pode ser um domínio diferente. Por exemplo, o domínio do GCC é servicenowservices.com.

Substitua <instancename> pelo nome da sua instância ServiceNow na qual você está integrando com Microsoft Teams.

12. Na navegação à esquerda, clique em **Visão geral**.
Você também pode acessar a página Visão geral navegando até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros da aplicação** e localize sua aplicação na lista para recuperar os seguintes detalhes.

13. Execute as seguintes etapas para recuperar o código do valor secreto:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Copie o **ID da aplicação (cliente)** e o **ID do diretório (locatário)** da aplicação e anote-o.

b. Na barra de navegação à esquerda, clique em **Gerenciar** e selecione **Certificados e segredos**.

c. Clique em **+ Novo segredo do cliente**, adicione sua **Descrição** e **Vencimento** e clique em **Adicionar**.

d. Copie o código de valor do código no campo **Valor** e anote-o.

Nota: O código de valor do código é visível apenas uma vez.

Integre seu bot autoconfigurado com Microsoft Teams Para GCC-H. Ou DoD

Vincule o bot registrado Microsoft Teams à sua instância ServiceNow para integrá-lo ao Virtual Agent. Use a aplicação ServiceNow Virtual Agent para instalar e configurar Integração conversacional com Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin e admin Microsoft Azure.

Procedimento

1. Obtenha os detalhes do ID do locatário, ID do cliente (ID da aplicação), Segredo do cliente e Nome do bot do bot criado em Microsoft Teams.
   Para obter mais informações, consulte Recuperar detalhes do bot.

   Nota: Use essas informações ao configurar o bot autoconfigurado na instância ServiceNow.

2. Como um administrador ServiceNow, configure o bot autoconfigurado na instância ServiceNow no escopo global.

   a. Faça login no seu ServiceNow e navegue até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.

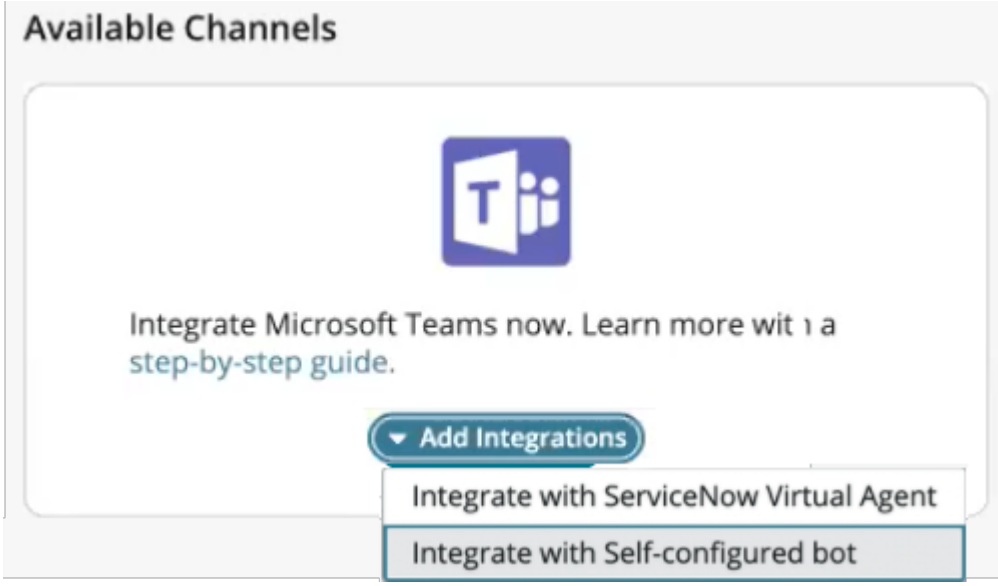
   b. Em **Configurações gerais**, em **Canais**, clique em **Exibir tudo**.
   A página Canais e integrações é aberta.

   c. Na opção Canais Disponíveis no bloco Microsoft Teams, selecione **Adicionar Integrações**.

   Nota: O menu suspenso **Adicionar integrações** só fica disponível após a instalação do plug-in Integração conversacional com Microsoft Teams (sn_va_teams) na instância ServiceNow.

Tradução automática

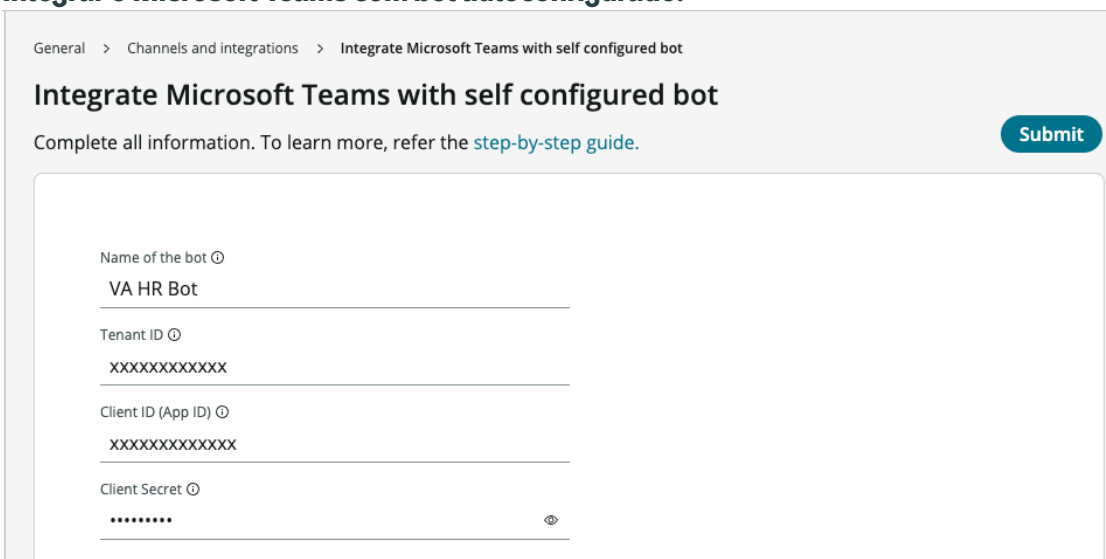
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



d. No menu suspenso **Adicionar integrações**, selecione **Integrar com o bot autoconfigurado**.

e. Na página Integrar Microsoft Teams com bot autoconfigurado, forneça o **Nome do bot**, o **ID do locatário**, o **ID do cliente (ID do app)**e o **Segredo do cliente** que você anotou ao criar o bot Microsoft Teams e clique em **Enviar**.

Integrar o Microsoft Teams com bot autoconfigurado.

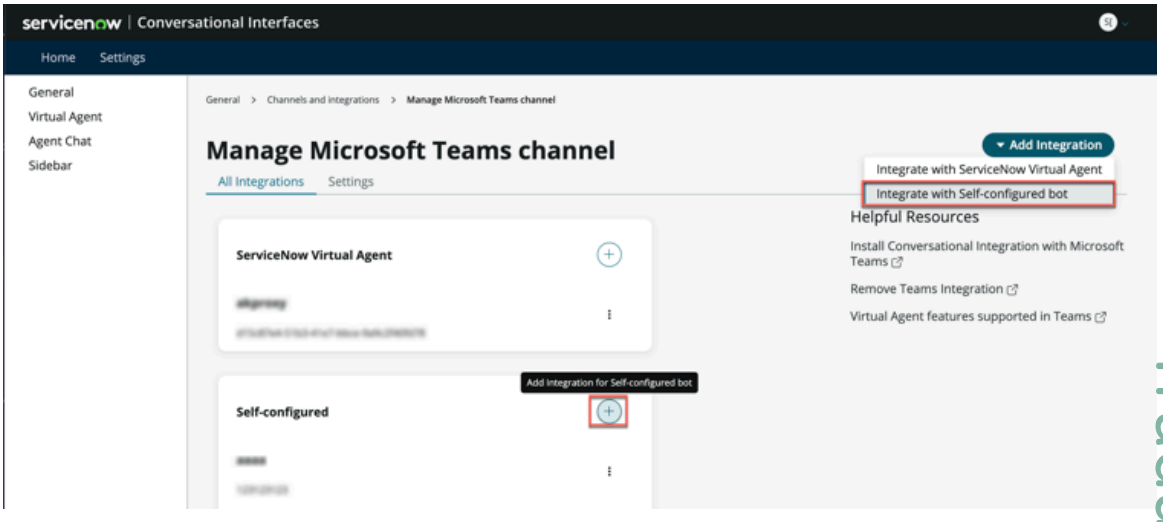


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tiver várias instâncias ServiceNow e quiser integrar bots adicionais para instâncias adicionais, repita as etapas acima para adicionar e integrar com bots.

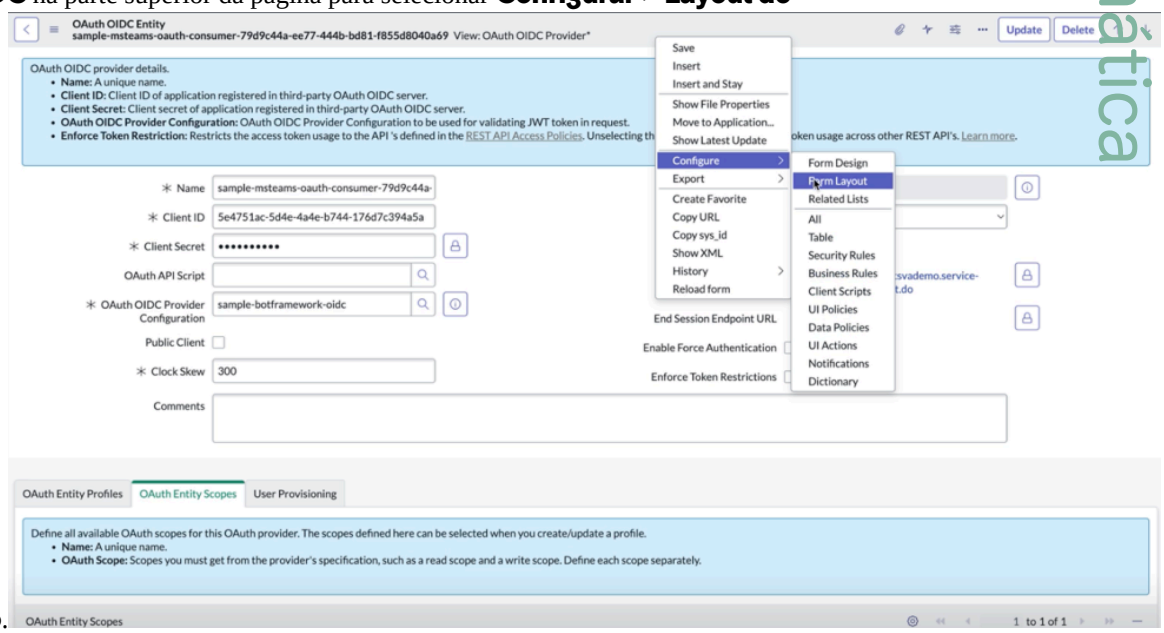
Para integrar a instância ServiceNow com outro bot Microsoft Teams, selecione o ícone de Adição no Bot autoconfigurado ou selecione **Adicionar Integração** no menu suspenso na página do canal Gerenciar Microsoft Teams e selecione **Integrar com bot autoconfigurado**.



Para obter mais informações, consulte Gerenciar a Integração do Virtual Agent da ServiceNow com Microsoft Teams..

O usuário recebe uma mensagem informando que a instalação foi bem-sucedida.

3. Em seu ServiceNow instância, navegue até **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações** e abra o registro que contém o. **sample-msteams-oauth-consumer** .
4. Selecione com o botão direito do mouse no cabeçalho da barra cinza intitulado **Entidade OAuth OIDC** na parte superior da página para selecionar **Configurar** > **Layout do formulário**.

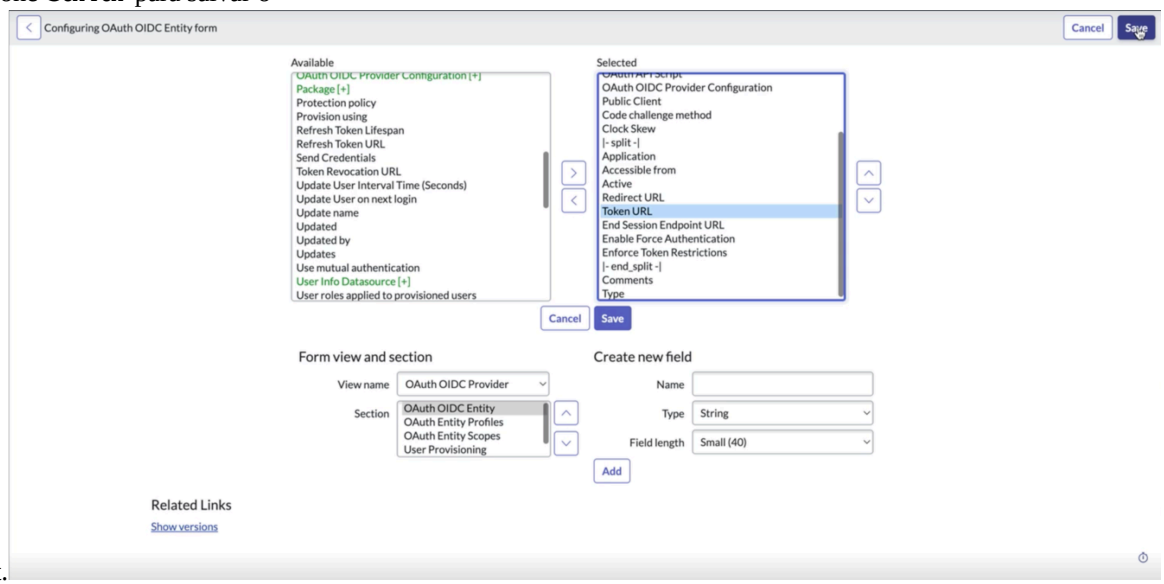


5. Pesquise o **URL do Token** no campo **Disponível**, adicione-o ao campo **Selecionado** e mova-o para o **URL de Redirecionamento**.

Tradução automática

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



Você será redirecionado para o registro de Entidade OAuth OIDC.

7. No formulário Entidade OAuth OIDC, selecione o ícone de cadeado para desbloquear o campo **URL do Token** e atualize o valor padrão:
   - Para aplicação de vários locatários: https://login.microsoftonline.us/MicrosoftServices.onmicrosoft.us/oauth2/v2.0/token
   - Para aplicação de locatário único: https://login.microsoftonline.us/<Tenant-ID> /oauth2/v2.0/token
8. Role para baixo o formulário de Entidade OAuth OIDC, clique na guia **Escopos de entidade OAuth** e atualize o valor padrão do escopo de OAuth para https://api.botframework.us/.default.
9. No formulário de Entidade OAuth OIDC, clique no ícone de informações **Ícone de informações.** ao lado do campo **Configuração do provedor OAuth OIDC** e clique em Abrir registro.
10. No formulário de configuração do provedor OIDC, atualize o **URL de metadados OIDC** em https://login.botframework.azure.us/v1/.well-known/openidconfiguration e clique em **Atualizar**.

Gerar automaticamente o arquivo de manifesto e carregá-lo em Microsoft Teams para GCC-H ou DoD

Depois de concluir a integração do bot na instância ServiceNow, configure o arquivo de manifesto, gere-o automaticamente e carregue o arquivo de pacote em Microsoft Teams para iniciar a conversa com Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O bot autoconfigurado criado não está disponível na loja de apps globais Microsoft, ao contrário do aplicativo pré-publicado ServiceNow - Virtual Agent da ServiceNow. Carregue o app para Microsoft Teams. O carregamento adiciona o app à equipe selecionada, e você e sua equipe pode participar das conversas de ponta a ponta com o bot.

Nota:

Você precisa de permissão para carregar aplicativos personalizados em Microsoft Teams. Para saber como habilitá-lo, consulte a documentação do Microsoft.

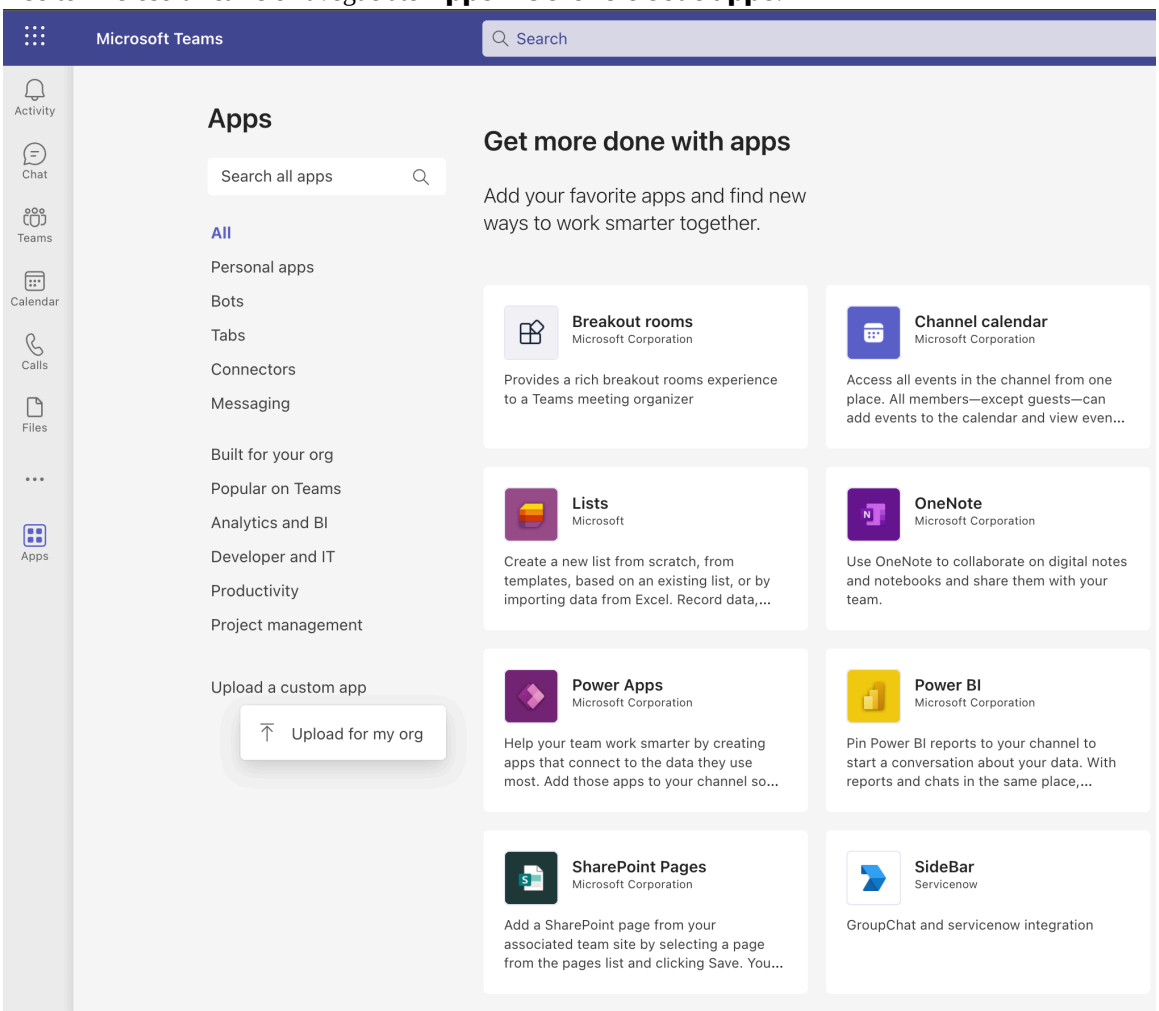
Tradução automática

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

Procedimento

1. Para configurar o bot, gerar automaticamente o arquivo de manifesto e baixar o arquivo configurado de manifesto em sua instância ServiceNow, consulte Gerar automaticamente o arquivo de manifesto para carregamento em Microsoft Teams.
2. Para publicar o arquivo de manifesto, em Microsoft Teams, execute as seguintes etapas:

   a. Aberto Microsoft Teams e navegue até **Apps** > **Gerencie seus apps**.



   b. Selecione **Carregar um aplicativo no catálogo de aplicativos da sua organização** para liberar o bot autoconfigurado para toda a organização.

   c. Carregue o arquivo zip e selecione **Adicionar/Instalar** .

   d. Depois de publicar o bot com sucesso, selecione o menu de 3 pontos no painel esquerdo para localizar seu app (pesquise na barra Localizar um app).
   Você publicou o bot em Microsoft Teams. O bot está agora disponível para sua organização, e você pode começar a interagir com ele.

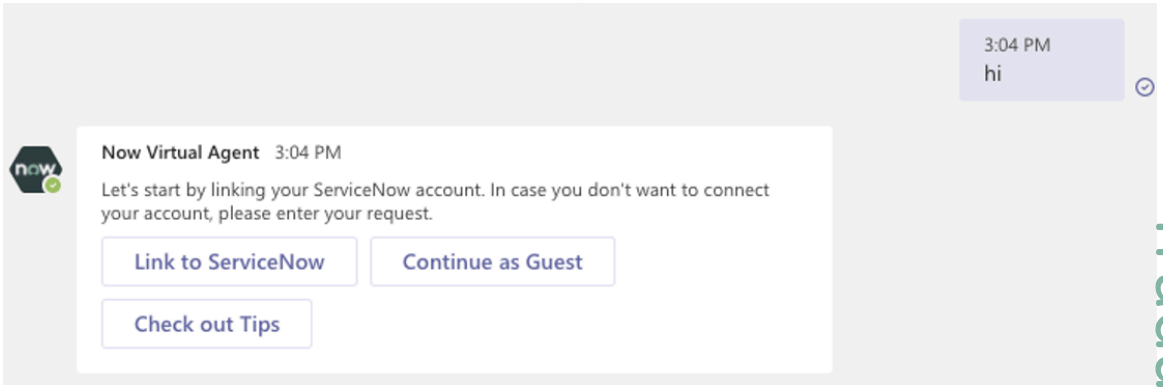
Tradução automática

© 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.

3. **Nota:** Se você habilitou a pré-vinculação ativando **Vincular automaticamente os perfis de usuário da ServiceNow** na página de IU de integração do aplicativo de envio de mensagens, os usuários serão pré-vinculados sem precisar digitar oi. Para obter mais informações sobre como pré-vincular suas contas, consulte Instalando Microsoft Teams para todos Virtual Agent usuários. Se você desativou a caixa de seleção, use o seguinte processo descrito de vinculação manual de contas.

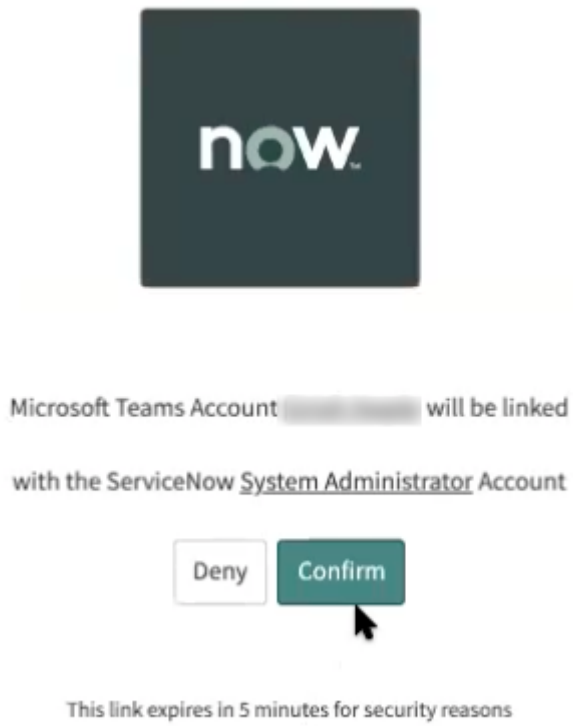
Digite `oi` para começar a interagir com o bot.
O bot apresenta um prompt que fornece opções para autenticar, como **Link para a ServiceNow**, **Continuar como convidado** e **Confira as dicas**.

respostas de bot Microsoft Teams



A opção **Link para a ServiceNow** requer que você insira suas credenciais da instância ServiceNow. Se você optar por vincular à sua conta ServiceNow, a tela a seguir será exibida, solicitando a confirmação da vinculação da conta.

Vincular a conta do MS Teams com a conta ServiceNow.

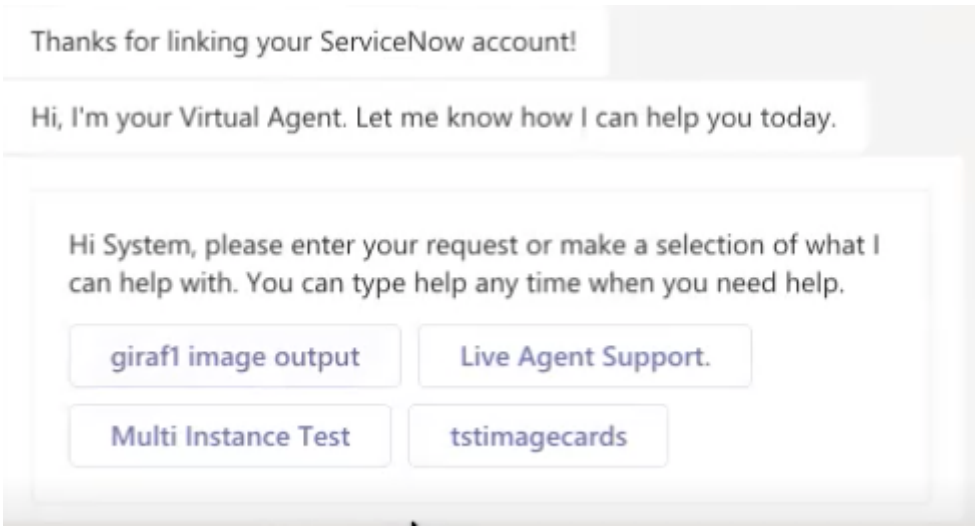


Tradução automática

© 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.

A vinculação de conta associa a conta Microsoft Teams à conta ServiceNow para a instância ServiceNow, que está integrada a Integração conversacional com Microsoft Teams. Se sua conta estiver vinculada, você pode executar tópicos do Virtual Agent que usam ServiceNow informações e registros.

Conta ServiceNow vinculada ao locatário Microsoft Teams



Se você não vincular suas contas ServiceNow, só será possível acessar e executar os tópicos públicos.

4. Configure o bot na sua instância ServiceNow.
   Para obter mais informações, consulte Integração Virtual Agent com aplicativos de envio de mensagens.

O que Fazer Depois

Você integrou Virtual Agent a Microsoft Teams usando o método autoconfigurado. Se você estiver interessado em obter recursos adicionais de ITSM e RH em Microsoft Teams, consulte estas instruções para usar um bot autoconfigurado com ServiceNow para Microsoft Teams.

Limitações do GCC-H ou do DoD para integração do Microsoft Teams com Virtual Agent

Saiba mais sobre as limitações de integração do Microsoft Teams Government Community Cloud - High (GCC-H) ou do Departamento de Defesa (DoD) dos EUA Microsoft Teams com Virtual Agent.

Limitações

1. **Versão do manifesto**: até v1.10. Certifique-se de que o modelo criado tenha a versão 1.10 ou anterior.
2. **Cartões adaptáveis**: habilite a propriedade do sistema `sn_va_teams.send_image_as_data` para carregar imagens na sua conversa do Microsoft Teams que está integrada ao GCC-High. Aplique esta propriedade do sistema aos controles de imagem e cartão. Se você estiver usando uma URL de imagem, certifique-se de que sua origem seja uma instância do ServiceNow.

Crie e integre um bot autoconfigurado para uma única página de locatário

Crie um bot de locatário único autoconfigurado com Microsoft Teams para integração com Virtual Agent.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: Virtual_agent_admin ou administrador e administrador do Microsoft Azure.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Criar e integrar um bot de locatário único é semelhante a criar um bot GCC-H ou DoD, com pequenos ajustes.

Procedimento
1. Siga as instruções em Criar um bot em Microsoft Teams para GCC-H ou DoD, com as seguintes mudanças.
   a. Siga as etapas 1 a 4 normalmente.
   b. Na etapa 5, selecione **Locatário único** .
   c. Siga as etapas restantes normalmente.
2. Siga as instruções em Integre seu bot autoconfigurado com Microsoft Teams Para GCC-H. Ou DoD, com as seguintes mudanças.
   a. Siga as etapas 1 a 6 normalmente.
   b. Na etapa 7, selecione **Locatário único** E adicione seu ID de locatário, mas mantenha `.com` domínio, por exemplo: `https://login.microsoftonline.com/<tenant-id>/oauth2/v2.0/token` .
   c. Siga as etapas 8 a 10 normalmente.

Resultado
Seu bot de locatário único está pronto para uso em Virtual Agent.

Habilitar integração Microsoft Teams em Protected Platform (SPP) ServiceNow

Ao instalar Integração conversacional com Microsoft Teams, o ServiceNow AI Platform® simplifica a configuração da instância, determinando dinamicamente o tipo de bot para ambientes comerciais e de SPP (ServiceNow Protected Platform) da versão Tokyo.

O processo de instalação e configuração da integração Microsoft Teams com Virtual Agent em um ambiente de SPP é semelhante ao da instalação e configuração do bot pré-publicado em um ambiente comercial. Mas o que importa é o ambiente em que você está instalando, e o bot se torna disponível com base no ambiente de instalação.

Depois de concluir a integração Microsoft Teams com Virtual Agent em uma instância com ambiente de SPP, o bot **SPP da Now Virtual Agent Australia** estará disponível para clientes do governo australiano.

Para obter mais informações sobre a instalação e configuração, consulte Instalar Integração conversacional com Microsoft Teams.

Configurar Virtual Agent para Microsoft Teams

Configure seu Microsoft Teams bots integrados ao Virtual Agent para habilitar notificações, para vincular ServiceNow perfis de usuário e para configurar mensagens do sistema e ações contextuais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Em **Configurações Gerais** nas opções **Canais e integrações**, selecione **Visualizar Todos**.
3. Na página Canais e integrações, no bloco Microsoft Teams, clique em **Gerenciar**.
4. Selecione a guia **Configurações**.
5. Na seção Habilitar autenticação de link, configure as diferentes experiências de abertura de link usando os Links inteligentes.

   Para obter mais informações sobre como habilitar a autenticação de link para bots Microsoft Teams, consulte Configurar a autenticação de link e a experiência de abertura em Microsoft Teams.

6. Deslize o botão de alternância **Habilitar Notificação para todos os usuários** para a esquerda para desabilitar as notificações dos usuários vinculados.

   Nota: O botão de alternância **Habilitar notificação para todos os usuários** é selecionado por padrão.

   O botão de alternância **Vincular automaticamente os perfis de usuários da ServiceNow** é selecionado por padrão e desabilitado para qualquer mudança posterior. Esta opção vincula automaticamente todas as contas ServiceNow ativas ao bot Microsoft Teams associado.

7. Defina as **Configurações globais de envio de mensagens**.

   Nota: Todas as mudanças feitas nessas configurações serão refletidas em todos os canais.

   - **Mensagens do sistema**: personalize as mensagens padrão do sistema exibidas durante as conversas do Virtual Agent.

     Para obter mais informações sobre como alterar ou atualizar uma mensagem do sistema, consulte Mudança de mensagens do sistema.

   - **Ações contextuais**: personalize as ações compatíveis por entradas de comando do usuário.

     Para obter informações sobre como atualizar uma ação contextual, consulte Ações contextuais para integrações de bate-papo personalizadas.

O que Fazer Depois

O bot Virtual Agent e o locatário Microsoft Teams agora estão integrados para uso na instância ServiceNow. Os usuários de mensagens serão vinculados automaticamente às suas respectivas contas ServiceNow.

- Notifique os usuários de que o bot [Virtual Agent para Microsoft Teams está disponível para uso.
- Para melhorar a experiência do atendente para os usuários, ative a exibição do tempo de espera estimado para o suporte ao vivo de bate-papo. Quando um usuário solicita um bate papo com um atendente, um cartão mostra o tempo de espera estimado para falar com um agente e dá ao usuário a opção de cancelar o bate-papo. Para obter detalhes sobre como ativar esse recurso, consulte Configurar bate-papo do agente.

Tradução automática

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

Configure a identidade visual do bot do Virtual Agent da ServiceNow em Microsoft Teams.

Permita que os usuários configurem a identidade visual do app de bot publicado Microsoft Teams, o Virtual Agent da ServiceNow. Os usuários têm a flexibilidade de personalizar a identidade visual padrão ServiceNow para o nome e o ícone do bot de produção Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

- Verifique se você tem acesso de administrador ao locatário Microsoft Teams e à central de administração Microsoft Teams.
- Certifique-se de que o Virtual Agent esteja instalado na instância.
- Certifique-se de que a aplicação da Store Integração conversacional com Microsoft Teams esteja instalado.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login em Microsoft Teams central de administração.
2. Navegar até **Teams** > **Gerenciar apps**.
3. Na lista de apps, pesquise o app Now Virtual Agent usando a barra de pesquisa e abra-o.
4. Selecione o ícone de lápis . **Personalizável** para personalizar o app.
5. No painel Personalizar, é possível editar o nome do aplicativo, a descrição resumida, o ícone de cor, o ícone de contorno e a cor de destaque.

   Nota: Siga as dicas da ferramenta para restrições de tamanho e formato de arquivo para cada campo. Você também pode consultar a documentação da Microsoft para obter mais detalhes sobre a funcionalidade de personalização do app.

6. Selecione **Aplicar**.
   Você verá o pop-up **Publicar aplicação**.
7. Selecione **Publicar**.

   Nota: Observe que as alterações feitas no aplicativo podem levar até 24 horas para serem refletidas.

Configurar a autenticação de link e a experiência de abertura em Microsoft Teams

A autenticação de link e a experiência de abertura em Microsoft Teams fornecem uma experiência contínua para os usuários finais interagirem com links da ServiceNow quando você usa o Virtual Agent em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin.

Certifique-se de que a integração Microsoft Teams esteja disponível na guia Todas as integrações da página Canais e integrações antes de habilitar a autenticação de link.

Certifique-se de que o ID de e-mail Microsoft Teams corresponda ao e-mail de um dos usuários do sistema.

Certifique-se de estar no escopo Integração conversacional com Microsoft Teams ao concluir esta etapa (em vez estar no escopo 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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

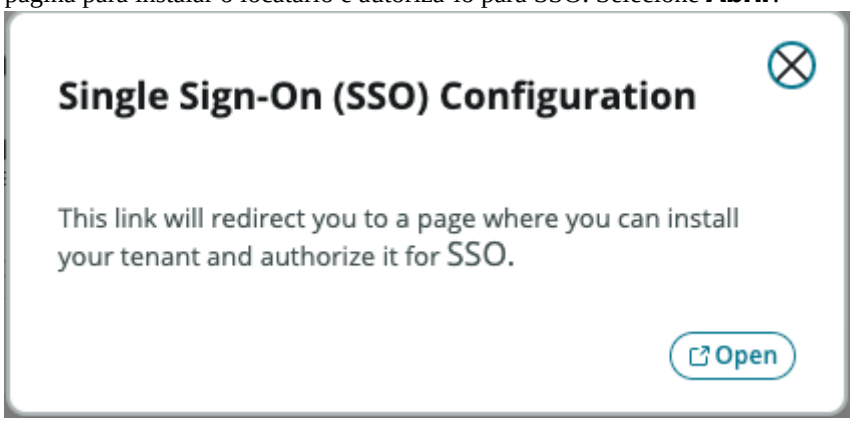
Para configurar links inteligentes para que sejam abertos em guias pop-up ou do Microsoft Teams, os administradores devem concluir as etapas de autenticação de link a seguir antes de prosseguir para a configuração de links inteligentes.

Nota: Quando o status da autenticação do link é inativo, o comportamento de abertura do link retorna para a Nova guia do navegador, mesmo quando os administradores configuram um link para ser aberto em uma guia pop-up ou Microsoft Teams. Portanto, ativar a autenticação de link é um pré-requisito para usar uma guia pop-up e Microsoft Teams.

Importante: Esteja informado de que os links inteligentes não funcionam para Now Virtual Agent se sua instância tiver um domínio personalizado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Em **Configurações gerais** em **Canais e roteamento** , selecione **Exibir tudo** .
3. Na página Canais e integrações, no bloco Microsoft Teams, clique em **Gerenciar**.
4. Na página Gerenciar Microsoft Teams canal, selecione a guia **Configurações**.
5. Na seção Habilitar autenticação de link, em **Etapa 1. Configurar SSO para locatário** . selecione **Configurar SSO** botão.
   O pop-up Configuração de Single Sign-on (SSO) é aberto para informar que o link direciona você para uma página para instalar o locatário e autorizá-lo para SSO. Selecione **Abrir**.



Para obter mais informações sobre como configurar o Single Sign-on, consulte Concessão de permissões aos apps do Microsoft Azure necessários .

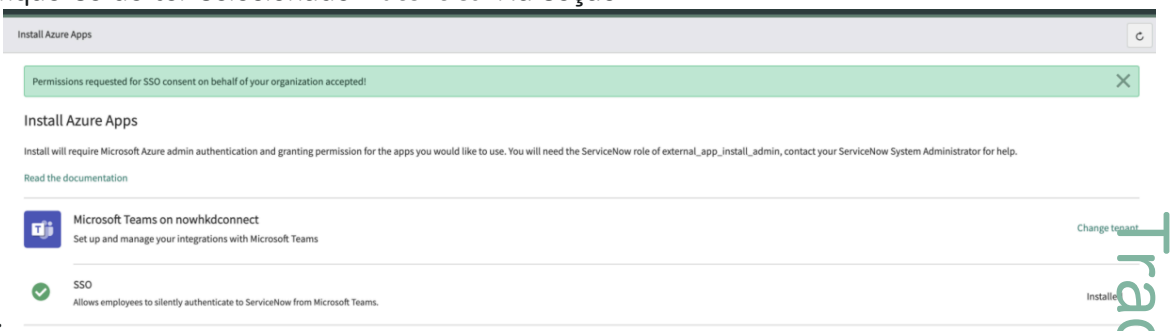
Tradução automática

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

Nota:

- O SSO só pode ser habilitado em um locatário Microsoft Teams por vez. Se o SSO já estiver habilitado em outro locatário, certifique-se de alternar o locatário para que o SSO possa ser habilitado no novo locatário.
- Se você já configurou um locatário e deseja mudá-lo para outro locatário, poderá fazer isso selecionando **Mudar locatário** . Depois de confirmar a mudança de locatário, você será direcionado para a página de login Microsoft Teams para alterar o locatário.

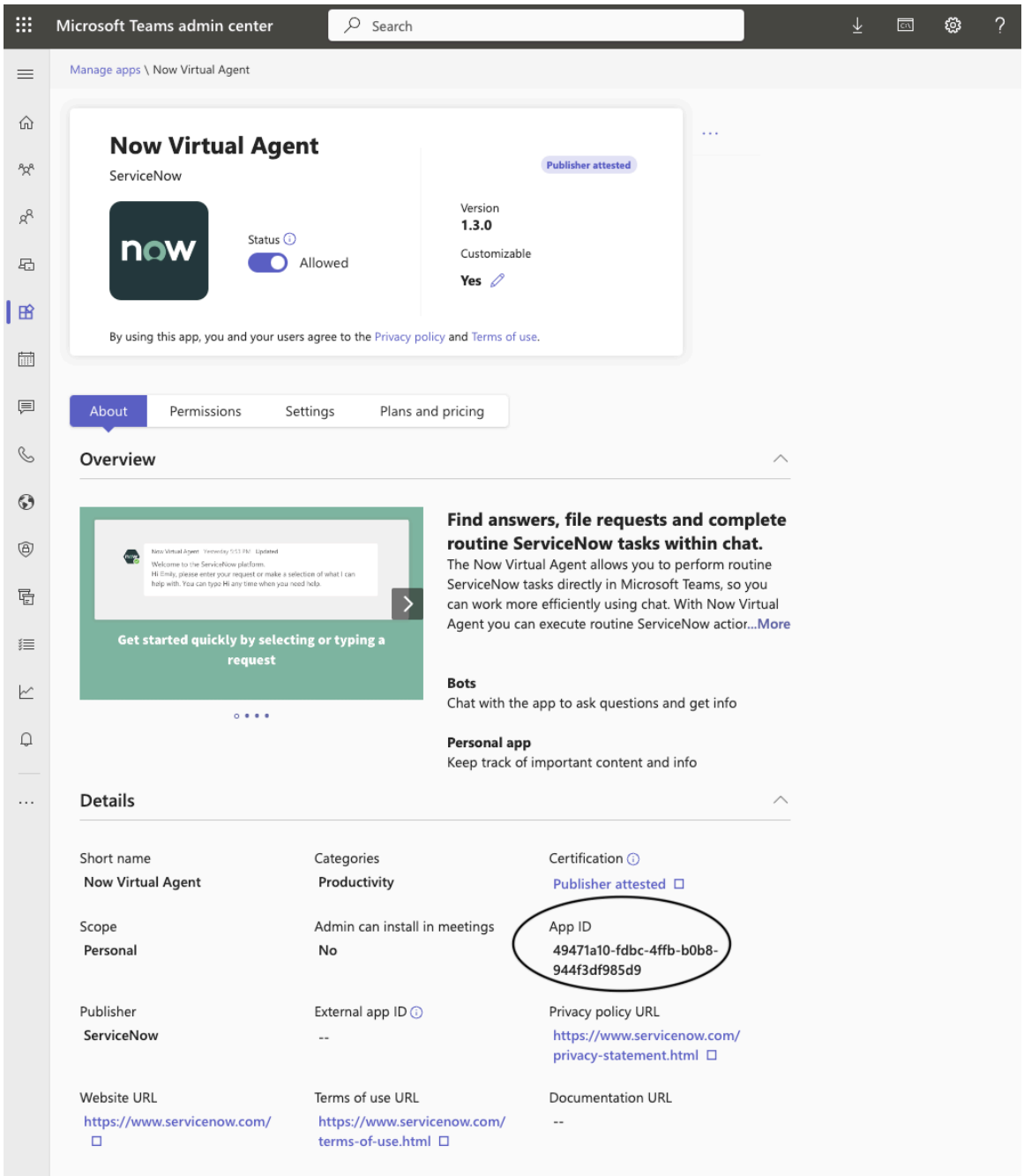
Depois de inserir as informações do locatário, certifique-se de ter selecionado **Autenticar**Na seção SSO.



6. Depois de configurar o SSO, insira um ID de aplicativo.
   Para encontrar o ID do APP, faça login na Central de administração do Microsoft Teams , navegue até **Gerenciar apps** e selecione o app que gostaria de configurar e obter o 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.



Tradução automática

Nota: Se você estiver usando o aplicativo ServiceNow for Teams, pesquise o ID do aplicativo ServiceNow for Teams e certifique-se de não usar o ID do aplicativo externo.

7. Na seção Autenticação de link, em **Etapa 2. Insira o ID da aplicação** Insira o ID do app que você obteve do seu Microsoft Teams central de administração e selecione **Salvar** .
   Você receberá uma confirmação de que o ID do app foi salvo com sucesso. Você perceberá que o status dele no SSO é verde.

Configurar links inteligentes em Microsoft Teams

Configure links inteligentes para o aplicativo Virtual Agent em Microsoft Teams para habilitar diferentes experiências de abertura de link.

As configurações de link inteligente no console do administrador permitem que os administradores definam uma das três opções de abertura de link em no Microsoft Teams.

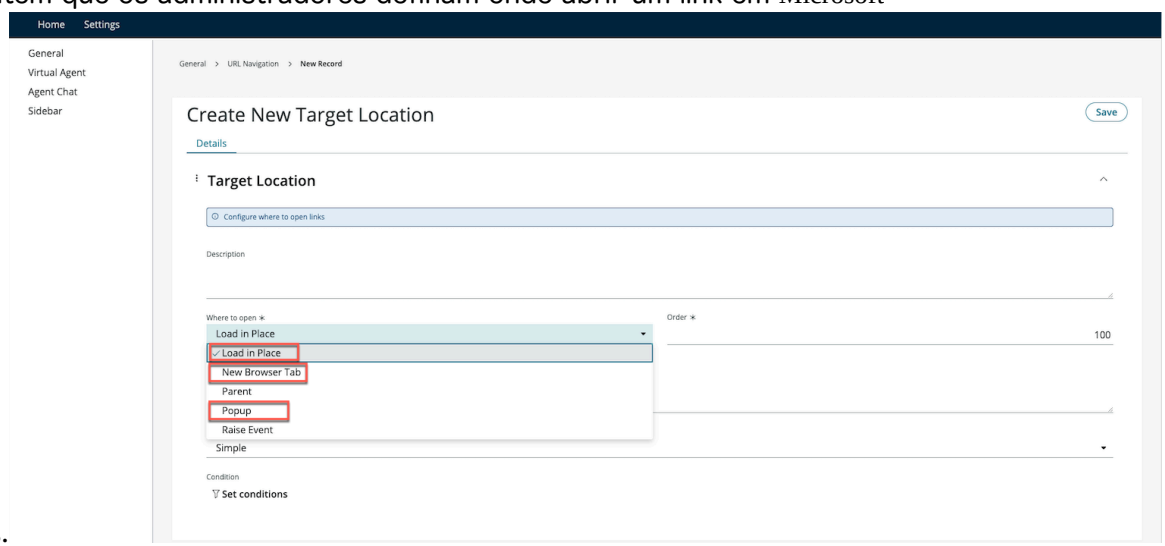
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

1. Microsoft Teams módulo de tarefa/pop-up
2. Microsoft Teams guia
3. Nova guia do navegador

Por meio da autenticação de link e do suporte ao Single Sign-On (SSO), o conteúdo do link pode ser renderizado em um pop-up, guia do Microsoft Teams ou em uma nova guia do navegador.

É possível configurar links inteligentes para Microsoft Teams na ação do sistema de navegação de URL em **Local de destino**. Para obter mais informações sobre configuração de links inteligentes, consulte Como criar uma preferência de vínculo inteligente.

Existem três opções de abertura de link válidas aplicáveis a Microsoft Teams, e as configurações de links inteligentes no console do administrador permitem que os administradores definam onde abrir um link em Microsoft Teams.



1. **Carregar no local**: os links são abertos dentro de uma guia Microsoft Teams.

   Nota:

   - Somente links ServiceNow são compatíveis no momento.
   - Embora **Carregar no local** seja sempre uma opção para os administradores, essa funcionalidade só é compatível quando os administradores já instalaram uma guia adicional em Microsoft Teams (por exemplo, a guia Central do funcionário como parte dos plug-ins de ITSM/RH).
   - Os administradores devem garantir que as seguintes etapas sejam concluídas:
     - MS Teams - O plug-in do App Core (com.snc.msteams.app.core) está instalado como parte dos plug-ins do ITSM/RH, e a guia adicional já foi habilitada.
     - A propriedade do sistema será definida como `sn_va_teams.view_msft_tab` verdadeira.
     - O status de autenticação de link na sua instância da ServiceNow é verde.

2. **Nova guia do navegador**: os links são abertos em uma nova guia do navegador (uma nova guia em Google Chrome, Safari, 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.

3. **Pop-up**: os links são abertos em um módulo de pop-up/tarefa em Microsoft Teams. Quando um pop-up é selecionado, os administradores também podem selecionar um tamanho de pop-up Pequeno, Médio ou Grande. O tamanho padrão é Grande.

   Antes de começar a configurar o pop-up usando o Local de destino, verifique se o valor da propriedade do sistema *sn_va_teams.view_non_video_msft_task_module* é **verdadeiro**. Quando o status de autenticação de link está ativo na etapa anterior, o valor é definido automaticamente como **verdadeiro**. Quando esta propriedade do sistema for verdadeira, você poderá usar o pop-up. Para desabilitar o pop-up no Microsoft Teams, defina manualmente esta propriedade como **falsa**.

   Nota: Somente links ServiceNow são compatíveis no momento.

Quando nenhuma condição é especificada no registro do local de destino, o mecanismo de abertura de link válido se aplica ao widget de bate-papo e Microsoft Teams de uma forma que faça sentido para sua aplicação host. Por exemplo, se os administradores especificarem um padrão de URL a ser aberto usando **Coloque no lugar** sem quaisquer condições, o link no widget de bate-papo é aberto atualizando o quadro do navegador superior (comportamento exclusivo do widget de bate-papo). No entanto, o mesmo link é aberto em uma guia Microsoft Teams.

Se o widget de bate-papo e Microsoft Teams São canais válidos para o cliente, os administradores podem definir diferentes locais de destino para cada canal especificando o tipo de dispositivo no campo Condição (como equipes e mweb). Se o tipo de dispositivo for especificado como Teams e nenhum outro tipo de dispositivo for especificado, esse registro de local de destino específico será aplicado somente em Microsoft Teams.

Instalando Microsoft Teams para todos Virtual Agent usuários

Vincule previamente os solicitantes Virtual Agent a uma instância ServiceNow antes que eles executem o Integração conversacional com Microsoft Teams. A pré-vinculação em lote permite que os usuários Virtual Agent conversem imediatamente com um Virtual Agent e recebam notificações sem passar pelo processo de vinculação de autenticação inicial.

Antes de Iniciar

Nota: Para enviar notificações aos usuários, o app deve ser instalado para todos os usuários. A abordagem recomendada para instalar o app para os usuários é Política de configuração da aplicação Microsoft Teams . Quando um usuário é adicionado à política, a Microsoft instalará o aplicativo para o usuário e nos enviará um `InstalaçãoAtualização` evento. Quando o evento é recebido, a conversa com o usuário é iniciada e contém a mensagem de boas-vindas.

Para instalar o app de outra forma, use as instruções a seguir.

Para instalar o app de outra forma, use as instruções a seguir.

- Instalar Integração conversacional com Microsoft Teams, com a opção **Vincular automaticamente os perfis de usuários da ServiceNow** habilitada.
- Configure o spoke do Microsoft Teams Graph.
- Configurar Microsoft Active Directory spoke .

Funções necessárias:

- virtual_agent_admin
- external_app_install_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.

- Uma das seguintes Microsoft Teams funções de administrador:
  - Administrador global
  - Administrador de aplicativo
  - Administrador de aplicativo em nuvem.
- admin ou schedule_admin para alterar o script do trabalho agendado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando a opção **Vincular automaticamente os perfis de usuários da ServiceNow** estiver habilitada na página Configurações do canal Gerenciar o Microsoft Teams, um lote de até 10.000 usuários será pré-vinculado automaticamente a uma instância ServiceNow. Os usuários existentes são pré-vinculados durante a execução inicial. Usuários recém-adicionados são pré-vinculados durante as execuções diárias subsequentes.

Para impedir a pré-vinculação automática em lote, desabilite a opção **Vincular automaticamente os perfis de usuários da ServiceNow** na página de IU de Integração de aplicativos de Envio de mensagens.

A pré-vinculação em lote dos Virtual Agent usuários a uma instância ServiceNow antes de integrar com Microsoft Teams inclui os seguintes benefícios:

- As notificações são enviadas proativamente por Virtual Agent aos usuários quando a identidade deles em Microsoft Teams está associada à identidade em uma instância ServiceNow. Isso também é verdadeiro quando o usuário já está vinculado a ServiceNow Virtual Agent.
- Se um usuário estiver pré-vinculado, e quando Microsoft Teams notificações estiverem habilitadas no aplicativo, as notificações serão enviadas por push para o aplicativo, mesmo quando um usuário não estiver conectado a uma conta Microsoft Teams.

A pré-vinculação em lote acontece automaticamente por meio do trabalho agendado do **Trabalho de pré-instalação diária do MS Teams**. Este trabalho é executado por padrão diariamente à 01:00 h da madrugada, mas você pode mudar esse horário se quiser. Para modificar o tempo de execução do trabalho agendado padrão ou o fuso horário, acesse o formulário de Execução agendada de script do **Trabalho de pré-instalação diária do MS Teams**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. PESQUISE **Trabalho de pré-instalação diária do MS Teams** Trabalho agendado e selecione para abrir o formulário Execução de script programada para o registro selecionado.
3. No campo **Executar**, altere o tempo de execução para o horário desejado.
4. Para obter uma descrição dos outros campos que você pode mudar nesse formulário, inclusive **Fuso horário**, consulte Execução automática de um script à sua escolha .
5. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois

Você também pode personalizar o processo de vinculação automática para Integração conversacional com Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Personalizar vinculação automática para Integração conversacional com Microsoft Teams.

Tradução automática

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

Personalizar vinculação automática para Integração conversacional com Microsoft Teams

Personalize a vinculação automática para perfis de usuário definindo o ID do e-mail do usuário em qualquer tabela personalizada, em vez de apenas na tabela de Usuário [sys_user].

Antes de Iniciar

- Tornar a tabela de Usuário [sys_user] extensível.
- Crie uma tabela personalizada com campos de e-mail personalizados, estendendo a tabela de Usuário [sys_user].
- Certifique-se de que o escopo da tabela personalizada seja Microsoft Teams. Caso contrário, crie um privilégio entre escopos.
- Preencha a propriedade do sistema no formato *table_name.column_name*.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O processo de vinculação automática pesquisa o ID de e-mail na tabela de usuário e, se ele for encontrado, vincula o usuário ao perfil automaticamente. Você também pode personalizar o processo de vinculação automática definindo o ID de e-mail para vinculação automática ou pré-vinculação em qualquer tabela personalizada que não seja a tabela de Usuário [sys_user] atual. Você pode personalizar o processo de vinculação automática de perfis de usuário usando a propriedade do sistema *sn_va_teams.auto_link_email_attribute*, que define a coluna a partir da qual o ID de e-mail do usuário deve ser lido para vinculação automática.

Nota:

- Por padrão, o valor da propriedade do sistema está em branco. Se estiver definido como <empty> , o ID de e-mail do usuário será obtido na tabela [sys_user].
- Se o valor da propriedade do sistema for especificado no formato de *table_name.column_name* (table_name e column_name devem ser os nomes físicos de seus respectivos campos de nome), o valor será lido a partir do nome da coluna especificado. Por exemplo, **sn_va_teams_extendeduser.u_custom_mail**.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira sys_properties.list.

   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.

2. Pesquise e abra a propriedade do sistema *sn_va_teams.auto_link_email_attribute*.
3. Forneça um valor no formato de *table_name.column_name* e salve o registro.
   Depois que o registro for salvo, você poderá iniciar a conversa com o bot.

Configurar tópicos promovidos para Integração conversacional com Microsoft Teams

Configure tópicos promovidos para criar vários tópicos comuns e importantes para consumo rápido dos usuários durante uma conversa com o bot Microsoft Teams. É possível configurar até seis tópicos promovidos diferentes a serem exibidos na mensagem de saudação do canal Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou va_admin.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações** > **Virtual Agent**.
2. Em **Configurações do Virtual Agent** em **Saudações personalizadas e configuração** , selecione **Exibir tudo** .
   Os tópicos promovidos que você configurou anteriormente residirão na experiência de bate-papo padrão. Para obter mais informações, consulte Configurar uma experiência Virtual Agent de bate-papo. Se a experiência de bate-papo padrão for a única linha que você tem em sua instância, você observará que os tópicos promovidos serão aplicados ao widget de bate-papo, Microsoft Teams e Slack(a menos que você configure algo exclusivo para Microsoft Teams conforme as instruções abaixo.)

   Se você quiser configurar tópicos promovidos exclusivos para Microsoft Teams que devem ser diferentes do widget de bate-papo, siga o procedimento abaixo.
3. Na página Saudações personalizadas e configuração, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Criar novo Saudações personalizadas e configuração

Campo	Descrição
Nome	Nome da experiência de bate-papo. Por exemplo, experiência de bate-papo Microsoft Teams.
Descrição	Descrição da experiência de bate-papo.
Ativo	Habilite ou desabilite a experiência de bate-papo.
Ordem	Ordem dos tópicos promovidos para aparecer no bate-papo.
Domínio	Escopo da aplicação da experiência de bate-papo.
Modo de condição	Situação em que o usuário terá essa experiência de bate-papo. Modos de condições disponíveis: ○ **Avançado** ○ **Simples**
Condição	Condição que define o modo de condição da experiência de bate-papo. Configure uma condição simples com **[devicetype] [is] [teams]**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Se você configurar **[devicetype] [is] [teams]** no pop-up de Condição com uma ordem superior à experiência de bate-papo padrão, Microsoft Teams selecionará os tópicos de configuração e os tópicos promovidos definidos nesta experiência. Esta mudança não afetará o widget de bate-papo, que ainda herdará os tópicos de configuração e os tópicos promovidos definidos na experiência de bate-papo padrão.

5. Selecione **Criar experiência personalizada** .
6. Adicione tópicos promovidos no formulário de experiência de bate-papo Microsoft Teams criado.
   a. Em Microsoft Teams, selecione **Tópicos promovidos** e selecione **Adicionar tópico** .
   b. No formulário, preencha os campos.

Criar novos tópicos promovidos

Campo	Descrição
Tópico	Nome do tópico que está sendo escolhido. Use o ícone de pesquisa para escolher um tópico.
Ordem	Informe a ordem do tópico escolhido.

Nota: Semelhante ao widget de bate-papo, você pode configurar no máximo seis tópicos promovidos para Microsoft Teams canal.

   c. Selecione **Salvar.**

O que Fazer Depois

Inicie uma conversa com o bot Microsoft Teams e você verá os tópicos promovidos após a mensagem de saudação configurada para o canal Microsoft Teams.

Se você não configurou os tópicos promovidos para Microsoft Teams, serão exibidos os tópicos promovidos da experiência de bate-papo padrão.

Configurar extensão da mensagem Microsoft Teams

Configure a Extensão de mensagem do Microsoft Teams para permitir que os usuários usem a Pesquisa com IA para encontrar conteúdo (artigos de conhecimento e itens do catálogo) e compartilhar informações em um bate-papo individual ou em grupo. Para a integração do Virtual Agent de sistema de base com o Microsoft Teams, este recurso está habilitado por padrão.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os administradores têm a opção de configurar o número de resultados da pesquisa que aparecem na Extensão da mensagem e controlar o nível de acesso de um usuário Convidado.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações** Para configurar o número de resultados de pesquisa que aparecem na Extensão de mensagem.
2. No campo **Limite de resultados** de pesquisa, ajuste o número de resultados de pesquisa que você deseja exibir na Extensão de mensagens e selecione **Atualizar**.
   A extensão de mensagem gera o novo limite de resultados quando um usuário executa uma pesquisa se a Pesquisa com IA puder encontrar esse número de resultados. Por exemplo, um limite pode ser definido como 8, mas se a Pesquisa com IA encontrar apenas seis resultados, seis itens serão mostrados.
3. Navegue até **Todos> Propriedades do sistema> Todas as propriedades** e selecione `message_extension_guest_access_only` para controlar o acesso do usuário Convidado.
   Quando o sinalizador é definido como verdadeiro, a Extensão da mensagem retorna os resultados que só estão visíveis para os usuários convidados. Somente os itens disponíveis publicamente são retornados enquanto a propriedade está definida como verdadeira. Por padrão, este valor é definido como falso, o que significa que um usuário pode ver todos os resultados de pesquisa aos quais ele tem acesso. No entanto, se você definir o valor da propriedade do sistema como verdadeiro, um usuário só poderá acessar os resultados da pesquisa que estão disponíveis publicamente. Essa propriedade do sistema será útil se você quiser evitar que um usuário compartilhe acidentalmente algo que não deveria. Normalmente, você não precisa mudar o valor. Para bots autoconfigurados, consulte o procedimento em Gerar automaticamente o arquivo de manifesto para carregar no Microsoft Teams para obter mais informações.

Configurar Acesso condicional Microsoft Azure para locatário Microsoft Teams.

Você deve configurar o acesso condicional em Microsoft Azure para restringir o acesso dos usuários às aplicações de produção. O acesso condicional ajuda a evitar que você substitua acidentalmente a integração de produção por uma integração de instância personalizada ou pessoal.

Antes de Iniciar
Funções necessárias: virtual_agent_admin e usuário com acesso de administrador ao Azure.

Procedimento
1. Faça login em Microsoft Azure portal .
2. Pesquise o **Acesso condicional do Azure AD**.
3. Navegar até **Nova política** > **Criar nova política** e fornecem um nome à política.<p>

Tradução automática

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

New ...

Conditional Access policy

Control access based on Conditional Access policy to bring signals together, to make decisions, and enforce organizational policies.
Learn more

Name *

Example: 'Device compliance app policy'

Assignments

Users or workload identities ⓘ

0 users or workload identities selected

Cloud apps or actions ⓘ

No cloud apps, actions, or authentication contexts selected

Conditions ⓘ

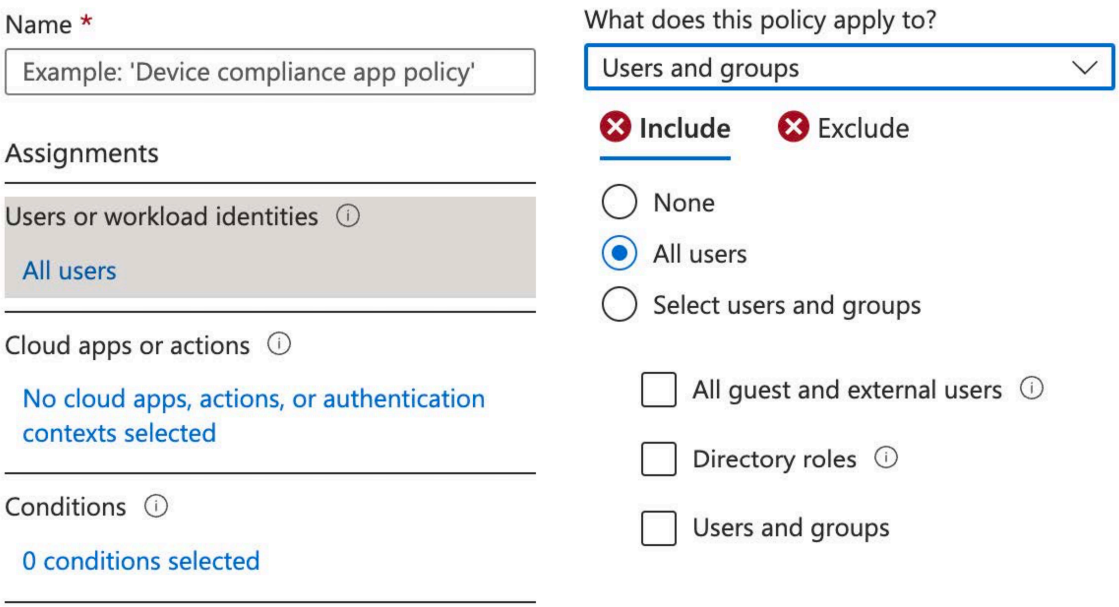
0 conditions selected

Access controls

Tradução automática

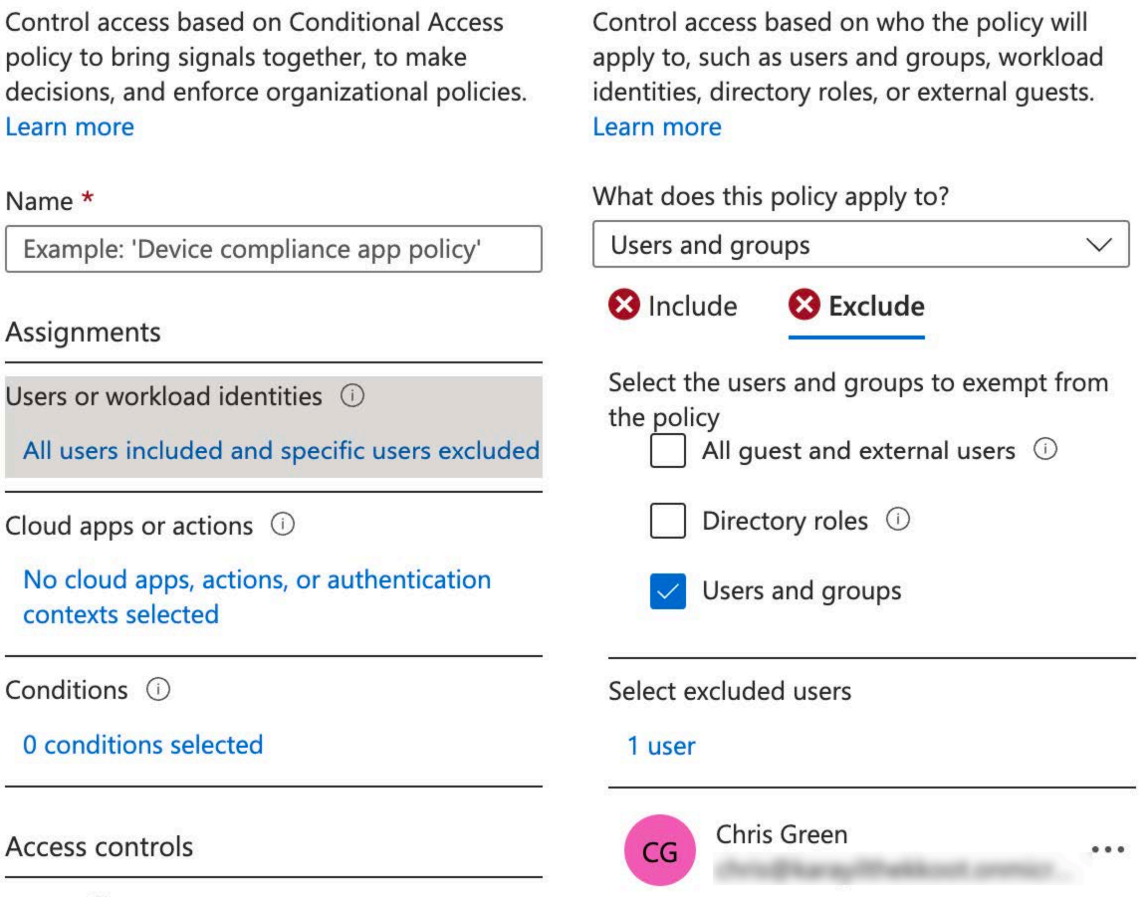
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

4. Em Usuários ou Identidades de carga de trabalho, selecione **0 usuários ou identidades de carga de trabalho selecionadas** .
   Um pop-up **A que esta política se aplica?** é exibido.
5. Em Incluir, selecione **Todos os usuários**.



Nota: Selecionar Todos os usuários incluirá os usuários na política de restrição.

6. Em Excluir, selecione **Usuários e grupos** para excluir usuários administradores que têm acesso para substituir o locatário.



Tradução automática

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

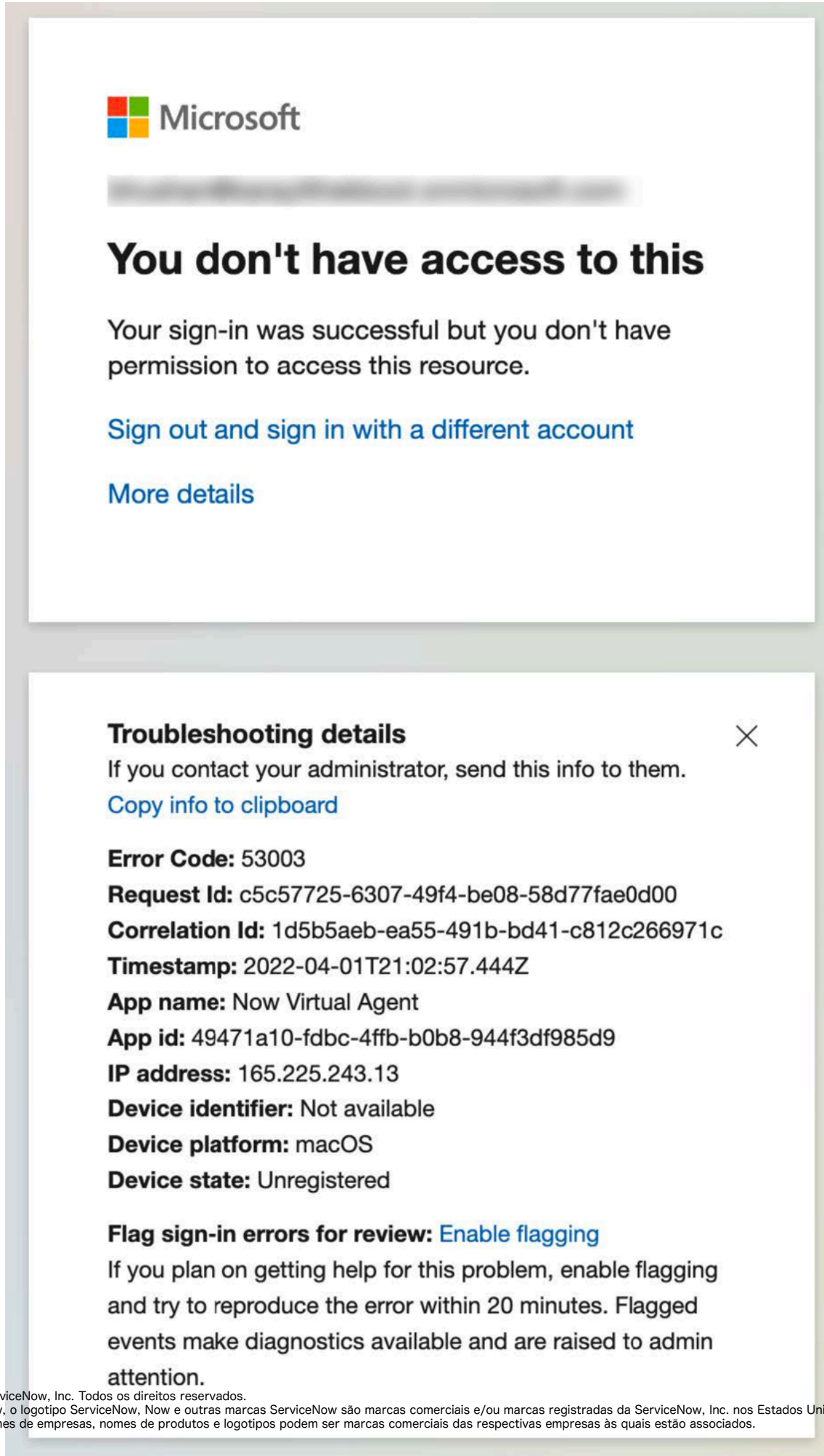
7. Em Selecionar usuários excluídos, selecione **0 usuários e grupos selecionados** para selecionar um usuário administrador e selecione **Selecione** .
8. Em Aplicativos ou Ações em nuvem, escolha quais ativos serão protegidos.
   Por exemplo, o NowBot ou qualquer que seja o nome do bot ServiceNow no Azure.
9. Em Conceder, selecione **0 controles selecionados** e selecione **Bloquear acesso** .
10. Na seção Habilitar política, selecione **Ativado** para ativar a função Somente relatório.
11. Selecione **Criar**.
    É preciso cerca de 15 minutos para a sincronização depois que a ACL (Lista de controle de acesso) é configurada.

Resultado

Depois que a política é criada e a sincronização concluída, ela impede que qualquer usuário, exceto um administrador, substitua o locatário acidentalmente.

Tradução automática

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

Nota: A restrição não afeta os usuários restritos de usar o Microsoft Teams ou o Now Virtual Agent.

Configure suas preferências de idioma para seu Virtual Agent integração com Microsoft Teams

Defina as preferências de idioma para que o Virtual Agent esteja no mesmo idioma que o idioma Microsoft Teams preferencial do usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você define a preferência de idioma do Microsoft Teams no cliente Microsoft Teams. O idioma do ServiceNow é o idioma usado normalmente na instância do ServiceNow. Por padrão, a preferência de idioma Microsoft Teams de um usuário terá precedência sobre o idioma de preferência do usuário do sistema de base se os dois idiomas forem diferentes. Para obter mais informações, consulte Alterar configurações no Microsoft Teams .

Para garantir a consistência, use o mesmo idioma. Se o idioma de preferência do usuário em Microsoft Teams não for um idioma disponível na instância do ServiceNow, o idioma da instância será o padrão.

Procedimento

Mude o idioma que tem precedência configurando a seguinte propriedade do sistema para usuários: *sn_va_teams.use_teams_language*.

Configuração	Descrição
Verdadeiro	O idioma exibido em Virtual Agent respeita o idioma preferencial do usuário que está definido em Microsoft Teams.
Falso	O idioma exibido em Virtual Agent respeita o idioma preferencial do usuário que está definido na instância do ServiceNow.

Localização das mensagens de bot

Localize as mensagens de bot para recebê-las em um idioma de sua preferência durante as suas conversas com o bot.

Antes de Iniciar
Função necessária: virtual_agent_admin

Procedimento

1. Navegue até o registro de identidade do canal do provedor do seu bot e selecione a guia **Mensagens de bot**.

   Confirme se os valores dessas mensagens de bot são precisos.

2. Navegue até Mensagens [sys_ui_message.list] e selecione **Novo** .

   Nota: Antes de criar uma nova mensagem, certifique-se de que a mensagem que você deseja criar ainda não tenha sido criada.

3. No formulário, preencha os detalhes.

Tradução automática

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

Novo registro de mensagem

Nome do campo	Descrição
Chave	Mensagem para registro. Certifique-se de que isso corresponda ao valor da mensagem do bot na etapa 1. Se você quiser criar várias traduções para a mesma mensagem em idiomas diferentes, adicione cada mensagem traduzida individualmente.
Idioma	Seu idioma preferencial para a conversa/mensagem.
Mensagem	O equivalente à mensagem principal traduzida para o idioma de sua preferência.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado

Inicie uma nova conversa com o bot. Você notará que a mensagem traduzida é exibida pelo bot no idioma preferencial do usuário Microsoft Teams, se você já tiver fornecido a tradução para esse idioma.

Personalizar Virtual Agent mensagens de boas-vindas em Microsoft Teams

Altere a mensagem de boas-vindas padrão para enviar uma saudação personalizada no Virtual Agent conversas integradas com Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Instale o. Microsoft Teams plug-in. Para obter mais informações, consulte Integração do Virtual Agent com o Microsoft Teams.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela Identidade do canal do provedor [sys_cs_provider_application_list] armazena identidades de vários canais de bate-papo, incluindo para Virtual Agent em Microsoft Teams. Anteriormente, a guia Mensagens do bot usava o. `msteams_welcome_part1_msg`e. `msteams_welcome_part2_msg`parâmetros para mensagens de boas-vindas. O novo `default_welcome_message`em vez disso, o parâmetro substitui ambos os parâmetros por um único parâmetro de mensagem.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **sys_cs_provider_application.list**.
2. Selecione `Provider`entrada Provedor do adaptador do VA Teams .
3. Em `Bot messages`, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os seguintes campos.

Propriedade	Descrição
Nome	Insira default_welcome_message .
Valor	Insira sua nova mensagem de boas-vindas. Por exemplo, Bem-vindo(a) a. `Virtual Agent`para `Microsoft Teams`!

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
Descrição	Insira uma descrição para sua mensagem. Por exemplo, Nova mensagem de boas-vindas padrão.
Tipo de mensagem	Selecione *`message`*no menu suspenso.
Identidade de canal do provedor	Este é o nome da Identidade do canal do provedor.

5. Selecione **enviar** .

Resultado

A Identidade do canal para *`Virtual Agent Microsoft Teams`*tem o novo *`default_welcome_message`*Parâmetro na guia Mensagens de bot. A nova mensagem de boas-vindas é exibida sempre que você abre um *`Virtual Agent`*conversa em *`Microsoft Teams`*.

Usando Now Assist em Virtual Agent conversas com Microsoft Teams

. Now Assist Fornece a experiência de conversa baseada em modelo de linguagem grande (LLM) durante suas conversas com um Now Virtual Agent bot ou um bot autoconfigurado integrado ao Microsoft Teams.

Nota: O Agente de mecanismo personalizado (CEA) está substituindo o. Microsoft estrutura de bot legada. O CEA habilita Virtual Agent a ser detectável por Microsoft Copilot, Com acesso funcional total ao Now Assist em Virtual Agent e conversas de vários turnos.

Para usar Copilot, habilite a transmissão no seu assistente e no Microsoft Teams aplicação. Streaming para Microsoft Copilot está ativo por padrão, durante a transmissão para Microsoft Teams está inativo por padrão. Confirme que você ativou ambos para acessar o CEA. Se a transmissão não estiver ativada, o CEA poderá expirar sem aviso prévio.

Em Zurich CEA está inativo por padrão. Entre em contato com ServiceNow® A equipe de suporte deve ativar o CEA para sua instância.

Habilitar um bot com capacidades baseadas em LLM e experimentar conversas baseadas em LLM com o. Now Assist primeiro, você deve integrar seu Now Virtual Agent bot ou um bot autoconfigurado com Microsoft Teams.

Integração do Microsoft Teams com o Virtual Agent

Você pode integrar Virtual Agent com Microsoft Teams ou com seu Now Virtual Agent bot ou o bot autoconfigurado.

Para integrar Microsoft Teams com Now Virtual Agent, consulte Integração do Virtual Agent com o Microsoft Teams.

Para integrar Microsoft Teams Com um bot autoconfigurado, consulte Integrar Virtual Agent com Microsoft Teams usando o bot autoconfigurado.

Experiência de conversa com Now Assist em Microsoft Teams

. Now Assist fornece um novo Pesquisa com IA experiência em canais com os seguintes recursos:

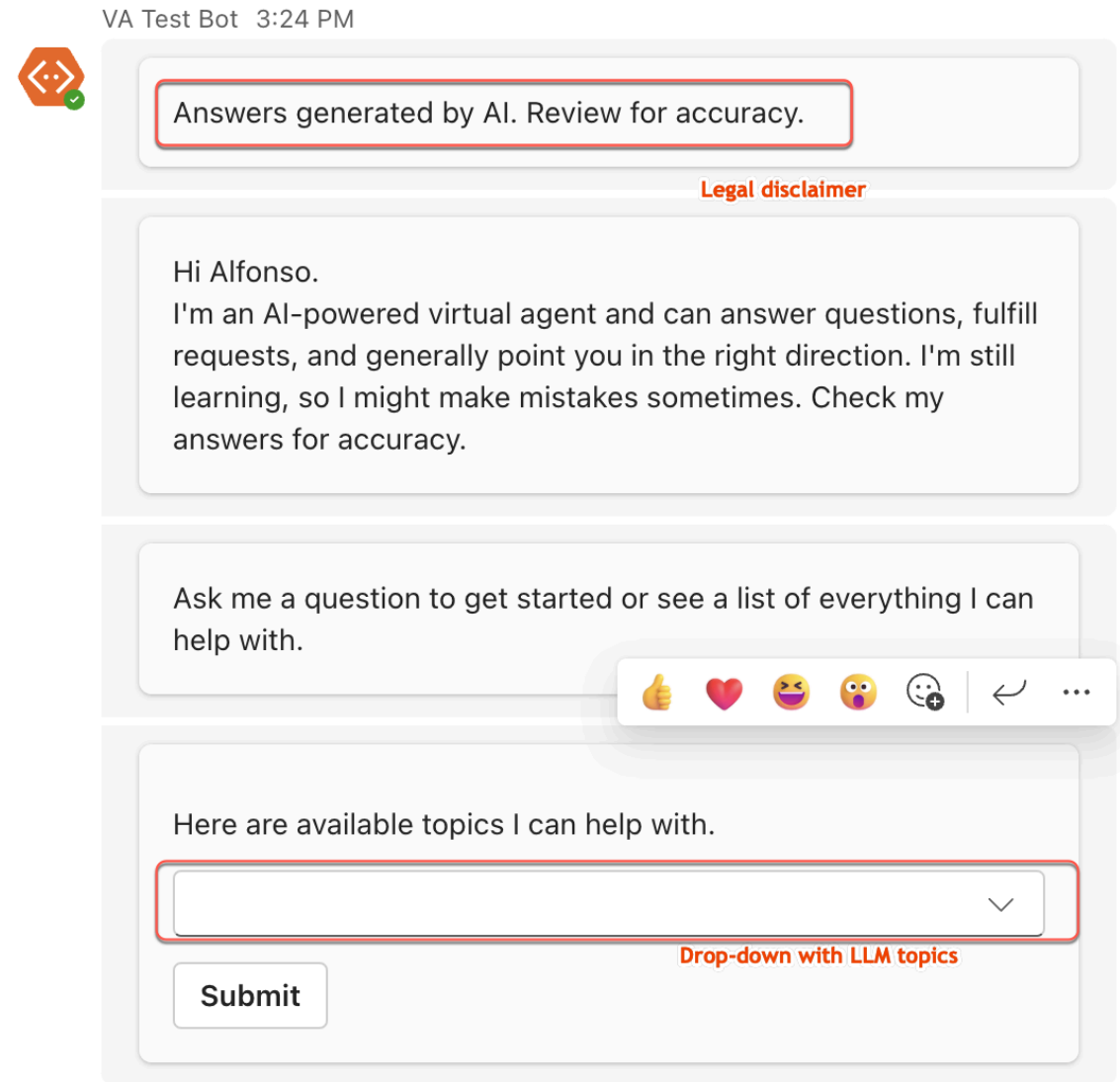
Tradução automática

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

- **Isenção de responsabilidade jurídica**

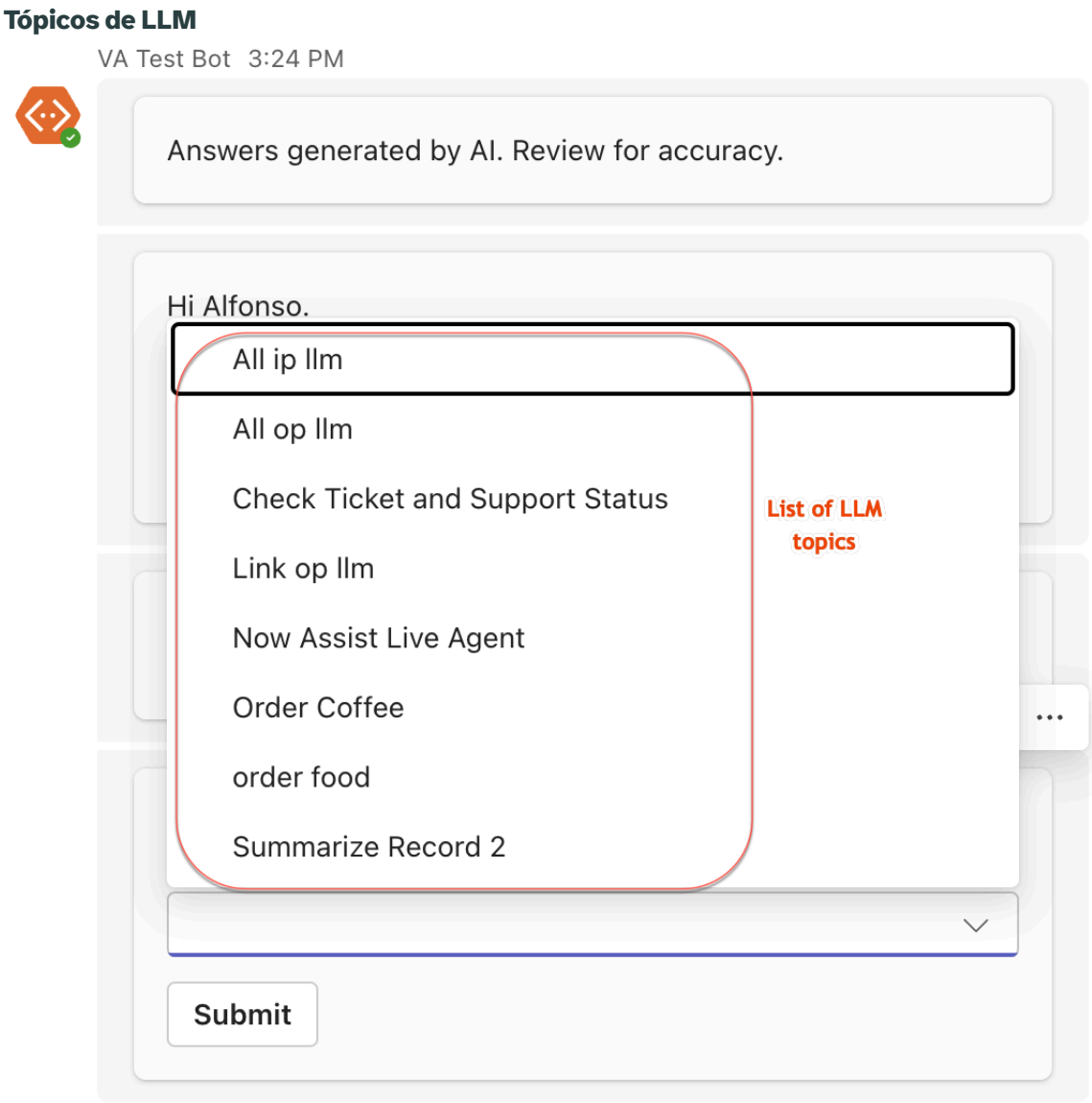
  A primeira mensagem em uma conversa com Now Assist Exibe uma isenção de responsabilidade jurídica indicando que é uma mensagem gerada por IA seguida por Now Assist Mensagem de saudação e tópicos habilitados para LLM.

Isenção de responsabilidade jurídica



Tradução automática

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

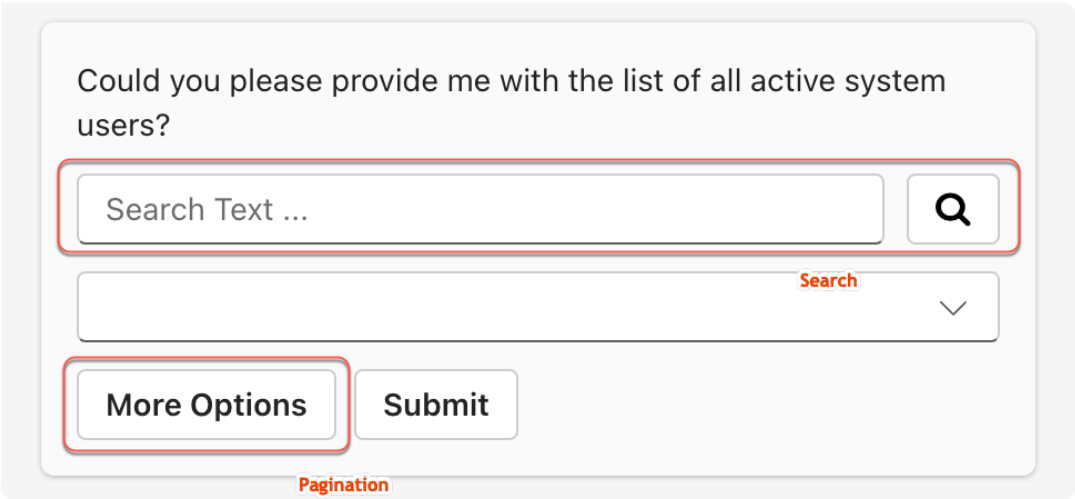
A mensagem de isenção de responsabilidade jurídica é gerenciada pelo *support-system-action*propriedade do provedor definida na tabela [sys_cs_custom_adapter_property]. Por padrão, o valor da propriedade do provedor é definido como **verdadeiro** .

- **Paginação e pesquisa**

  Você pode navegar por várias páginas de opções e pesquisar itens ou usuários específicos usando a barra de pesquisa.

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

Paginação e pesquisa



Quando você seleciona um tópico habilitado para LLM, a barra de pesquisa é exibida junto com as opções disponíveis relacionadas ao tópico selecionado e a. **Mais opções** botão. Você pode pesquisar um item ou usuário usando a barra de pesquisa ou escolher um item ou usuário entre as opções disponíveis. Para procurar mais opções disponíveis, navegue até a próxima página usando **Mais opções** botão. Se você quiser voltar para as opções listadas anteriormente, poderá usar **Opções anteriores** botão.

Se você pesquisou um usuário ou um item, as opções relacionadas ao termo de pesquisa serão exibidas. Você pode selecionar uma das opções disponíveis ou redefinir a pesquisa e a paginação.

Dica: Você pode redefinir a Paginação e a Pesquisa selecionando Enter na barra de Pesquisa.

Os recursos de Paginação e Pesquisa são gerenciados pelas seguintes propriedades do provedor:

- *picker_pagination_experience_supported*: Habilita a experiência de paginação em suas conversas do LLM com Now Assist. O valor padrão desta propriedade é **verdadeiro** .
- *picker_pagination_limit*: Define o valor de limite de página para um adaptador para exibir as opções. O valor máximo de limite de página que pode ser definido para um adaptador é **100** .

  Por exemplo, se um tópico tiver menos de 100 opções disponíveis e o limite estiver definido como 100, então **Mais opções** o botão não é exibido. Se um tópico tiver mais de 100 opções disponíveis quando o limite for de 100, então **Mais opções** o botão é exibido.

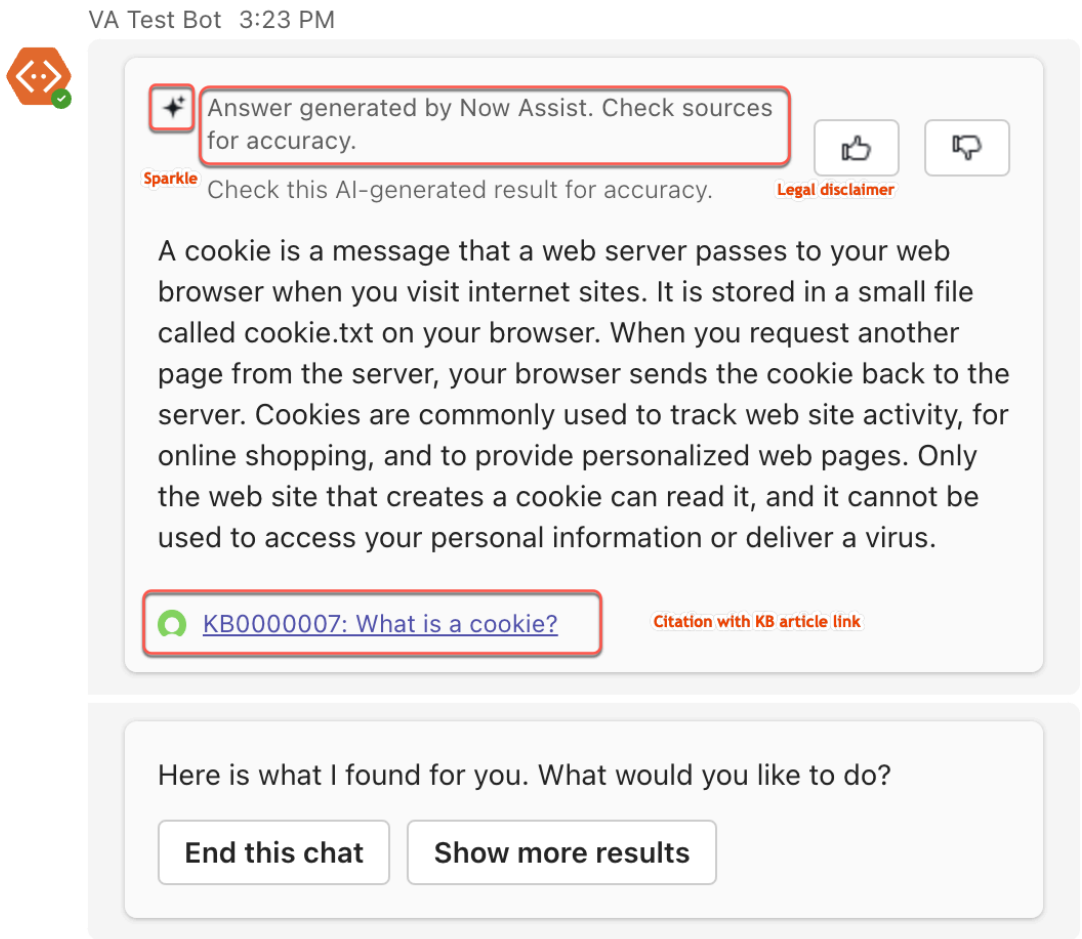
- **Cartão QnA da IA generativa**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 este recurso para fazer perguntas e obter respostas do Now Assist LLM em formato de cartão. A resposta é exibida com uma imagem brilhante, a isenção de responsabilidade jurídica e a citação sobre a pergunta feita.

Cartão QnA da IA generativa



Para obter mais informações sobre como habilitar o LLM para seus bots integrados ao Microsoft Teams, consulte Habilitar Now Assist em Virtual Agent para Microsoft Teams.

Habilitar Now Assist em Virtual Agent para Microsoft Teams

Habilite a experiência de conversa baseada em modelo de linguagem grande (LLM) com Now Assist em seu Virtual Agent integrado com Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Habilite Pesquisa com IA ter Now Assist conversas usando Serviço Now LLM. Para obter mais informações sobre como habilitar Pesquisa com IA, consulte Habilitar Pesquisa com IA para Next Experience .

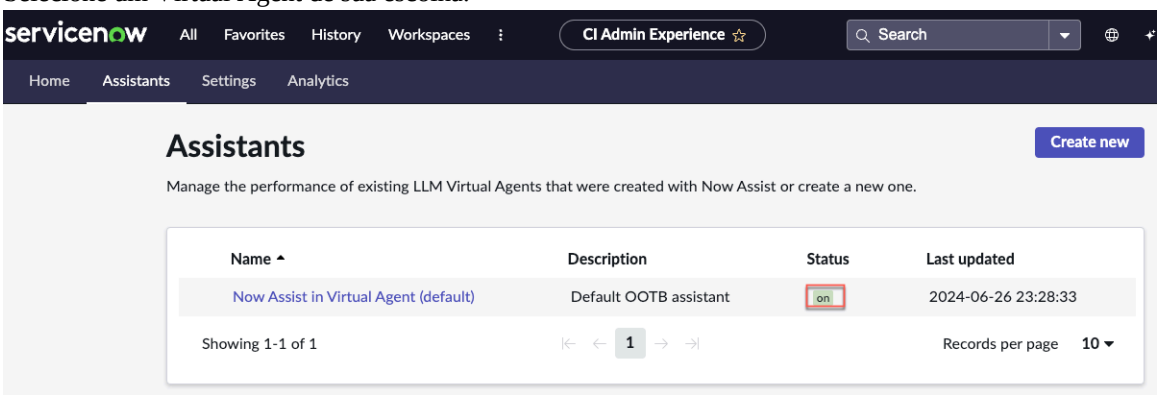
Função necessária: administrador

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.

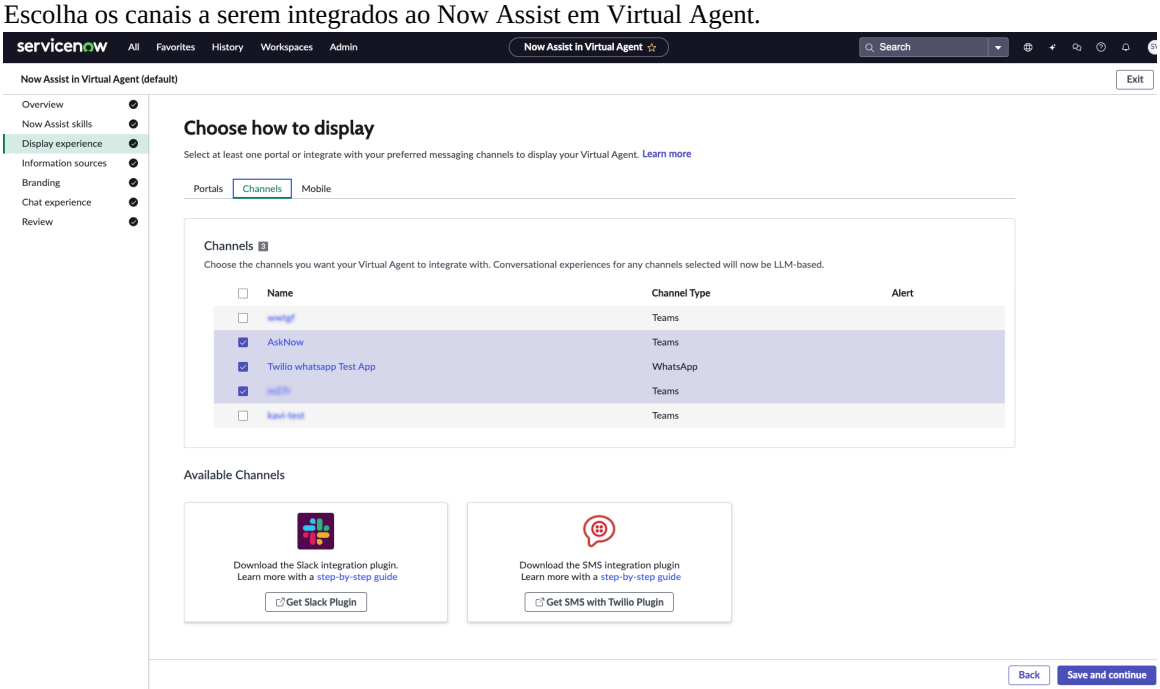
Procedimento

1. Faça login no seu ServiceNow e navegue até Now Assist Página Recursos por meio de um dos seguintes caminhos de navegação:
   - **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Recursos do Now Assist**.
   - **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Recursos**.
2. Em Now Assist Página Recursos, selecione **Plataforma** .
3. Em Now Assist Página Habilidades da plataforma, selecione **Exibir detalhes** .
4. Na página Experiência de conversa, selecione **Configure o Now Assist no Virtual Agent** .
   Você será direcionado para a página Assistentes para selecionar Virtual Agent. Por exemplo, o. **Now Assist no Virtual Agent (padrão)** .
5. Selecione um Virtual Agent de sua escolha.



> **Nota:** Verifique se o Virtual Agent que você escolher está integrado ao Microsoft Teams locatário antes de selecionar.

6. Na página do bot, navegue até **Experiência de exibição** > **Canais** no painel .
7. Escolha os canais a serem integrados ao Now Assist em Virtual Agent.



8. Selecione **Salve e continue** .

Tradução automática

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

Integração do Now Assist no Virtual Agent com o Microsoft Copilot

Integre seu Now Assist Virtual Agent com Microsoft Copilot usando Integração conversacional com Microsoft Teams Aproveitar a experiência de conversa da IA generativa.

Nota: O Agente de mecanismo personalizado (CEA) está substituindo o. Microsoft estrutura de bot legada. O CEA habilita Virtual Agent a ser detectável por Microsoft Copilot, Com acesso funcional total ao Now Assist em Virtual Agent e conversas de vários turnos.

Para usar Copilot, habilite a transmissão no seu assistente e no Microsoft Teams aplicação. Streaming para Microsoft Copilot está ativo por padrão, durante a transmissão para Microsoft Teams está inativo por padrão. Confirme que você ativou ambos para acessar o CEA. Se a transmissão não estiver ativada, o CEA poderá expirar sem aviso prévio.

Em Zurich CEA está inativo por padrão. Entre em contato com ServiceNow® A equipe de suporte deve ativar o CEA para sua instância.

. Microsoft Copilot a integração usa a experiência de instalação e configuração existente para Microsoft Teams por meio de Integração conversacional com Microsoft Teams porque o caso de uso primário para Copiloté uma extensão de Microsoft Teams.

O padrão Integração conversacional com Microsoft Teams o plug-in (sn_va_teams) se integra automaticamente ao Copilot. Para que a integração funcione automaticamente, verifique se você tem:

- . Xanadu versão do Integração conversacional com Microsoft Teams aplicação instalada e configurada. Se você tiver uma versão anterior da aplicação, faça upgrade dela para Xanadu versão.
- . Microsoft Copilot licença.

  Nota:

  - Antes da integração, certifique-se de Copilot está habilitado em seu Microsoft Teams locatário.
  - Nenhuma mudança de configuração é necessária em seu ServiceNow instância à qual integrar Microsoft Copilot.

- . Now Assist e verifique se Now Assist em Virtual Agent está configurado. Para obter mais informações, consulte Configurar assistentes.
- Habilite o bot do Teams (o bot do Now Virtual Agent ou o bot autoconfigurado, que você deseja usar para integração do Copilot) para Now Assist Conversas no **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Assistentes** seção.

  Para obter mais informações, consulte Configurar assistentes.

Integrar Microsoft Copilot com Now Virtual Agent bot

Se você estiver usando o padrão Now Virtual Agent nenhuma configuração adicional é necessária. O processo de integrar o. Now Virtual Agent bot com Microsoft Copiloté semelhante ao da integração do Now Virtual Agent bot com Microsoft Teams.

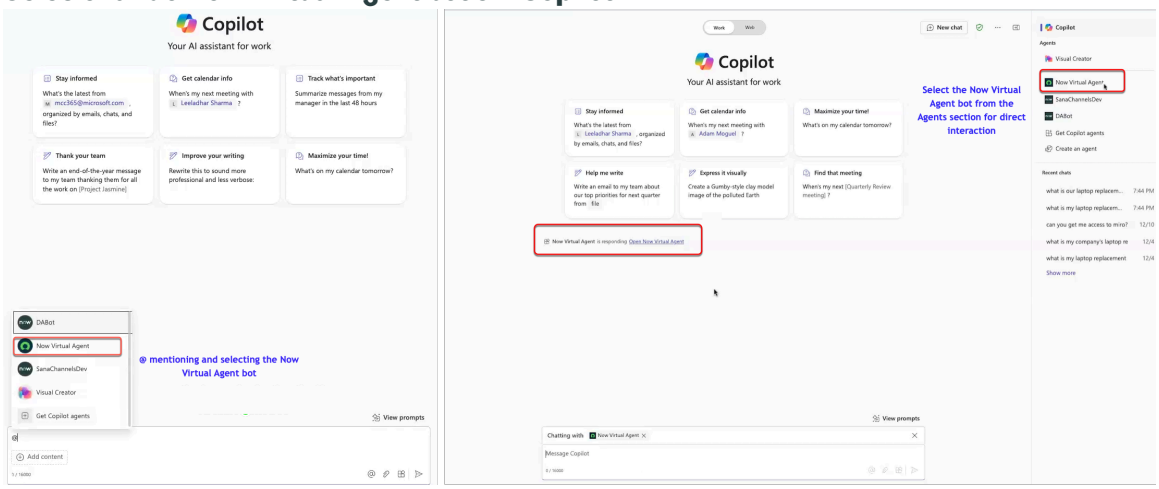
Para obter mais informações, consulte Integração do Virtual Agent com o Microsoft Teams.

Tradução automática

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

Para interagir com Now Virtual Agent bot em Copilot, Você pode mencionar o nome do bot e invocá-lo ou navegar até a seção Agentes no painel direito em Copilot para selecioná-lo para interação direta.

Selecionando Now Virtual Agent bot em Copilot



O padrão Now Virtual Agent aplicativo compatível com Microsoft Copilot a integração está disponível no Microsoft Teams armazene para uso.

Integrar Microsoft Copilot Com bot autoconfigurado

Use seu bot autoconfigurado para se conectar com Microsoft Copilot. O processo de integração do bot autoconfigurado com Microsoft CopilotÉ semelhante ao da integração do bot autoconfigurado com Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Integrar Virtual Agent com Microsoft Teams usando o bot autoconfigurado.

Configurando o bot autoconfigurado para usar Microsoft Copilot

Usando seu bot autoconfigurado com Microsoft Copilot para Now Assist conversas exigem que você conclua algumas ações de configuração adicionais.

Nota: O Agente de mecanismo personalizado (CEA) está substituindo o. Microsoft estrutura de bot legada. O CEA habilita Virtual Agent a ser detectável por Microsoft Copilot, Com acesso funcional total ao Now Assist em Virtual Agent e conversas de vários turnos.

Para usar Copilot, habilite a transmissão no seu assistente e no Microsoft Teams aplicação. Streaming para Microsoft Copilot está ativo por padrão, durante a transmissão para Microsoft Teams está inativo por padrão. Confirme que você ativou ambos para acessar o CEA. Se a transmissão não estiver ativada, o CEA poderá expirar sem aviso prévio.

Em Zurich CEA está inativo por padrão. Entre em contato com ServiceNow® A equipe de suporte deve ativar o CEA para sua instância.

Se você quiser usar um bot autoconfigurado para Microsoft Copilot, você deve concluir a seguinte configuração adicional:

- Forneça um nome ao bot autoconfigurado ao criá-lo. Fornecer um nome para o bot melhora a confiabilidade das respostas do bot no Copilot conversas.
- Habilitar Copilot integração com Now Assist em Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Habilitar Now Assist experiência em Virtual Agent API.

Tradução automática

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

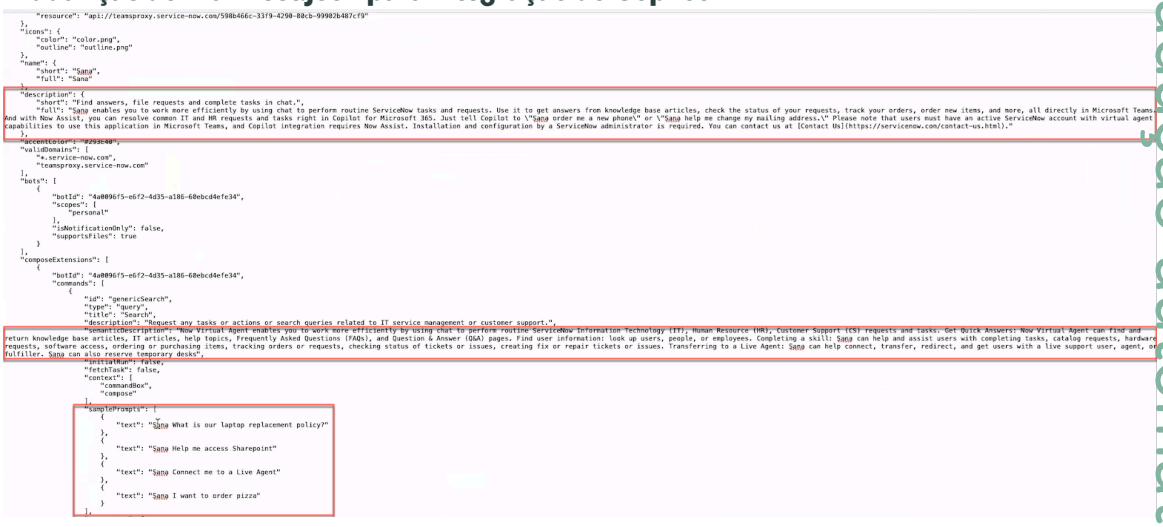
- Migre todos os tópicos relevantes para Serviço Now LLM para Now Assist Conversas de modelo de linguagem grande (LLM) com Copilot. Para migrar seus tópicos para o LLM, você deve habilitar o LLM. Para obter mais informações, consulte Migrar NLU Tópicos para tópicos de LLM.

  Nota: Depois de habilitar o LLM, você não precisa fazer nada específico para Copilot No que se refere a tópicos de LLM. Desde que o bot autoconfigurado seja detectável pelo LLM, ele também será detectável pelo Copilot e verifica se o plug-in ou bot responde quando é usado.

- Habilitar Pesquisa com IA em seu ServiceNow Now Assist instância a ser usada Now Assist com Microsoft Copilot. Para obter mais informações sobre como habilitar Pesquisa com IA, consulte Habilitar Pesquisa com IA para Next Experience .
- Atualize os seguintes campos no arquivo de manifesto que é baixado da Experiência do administrador para configurar o bot autoconfigurado e usá-lo para Copilot integração.

  Nota: Atualize o campo de descrição semântica se você tiver habilidades personalizadas e fizer o. Copilot O LLM e o orquestrador têm a capacidade de descobrir uma habilidade personalizada.

  Mudanças do Manifest.json para integração do Copilot



  - **Descrição completa** :
    - Atualize o nome do bot na descrição completa para o nome do bot autoconfigurado.

      Nota: Atualize o nome do bot em todas as instâncias na descrição completa. Atualizar o nome do bot ajuda Copilot para identificar o bot para o qual a solicitação deve ser roteada.

    - Atualize a descrição genérica que ServiceNow o fornece um caso de uso específico que você pode ter em seus tópicos.

      Por exemplo, se você tiver habilidades exclusivas de LLM que realizam cenários exclusivos para o seu ambiente, como reservar uma mesa de hotel ou pedir comida para uma reunião, certifique-se de adicionar isso à sua descrição para isso Copilot será capaz de reconhecer a habilidade e processá-la.
  - **Exibir prompts** : Adicione os prompts com o nome do bot.

    Nota: Os prompts JSON não estão disponíveis no arquivo de manifesto por padrão. Você deve adicioná-los e atualizar o nome do bot com o nome do bot autoconfigurado.

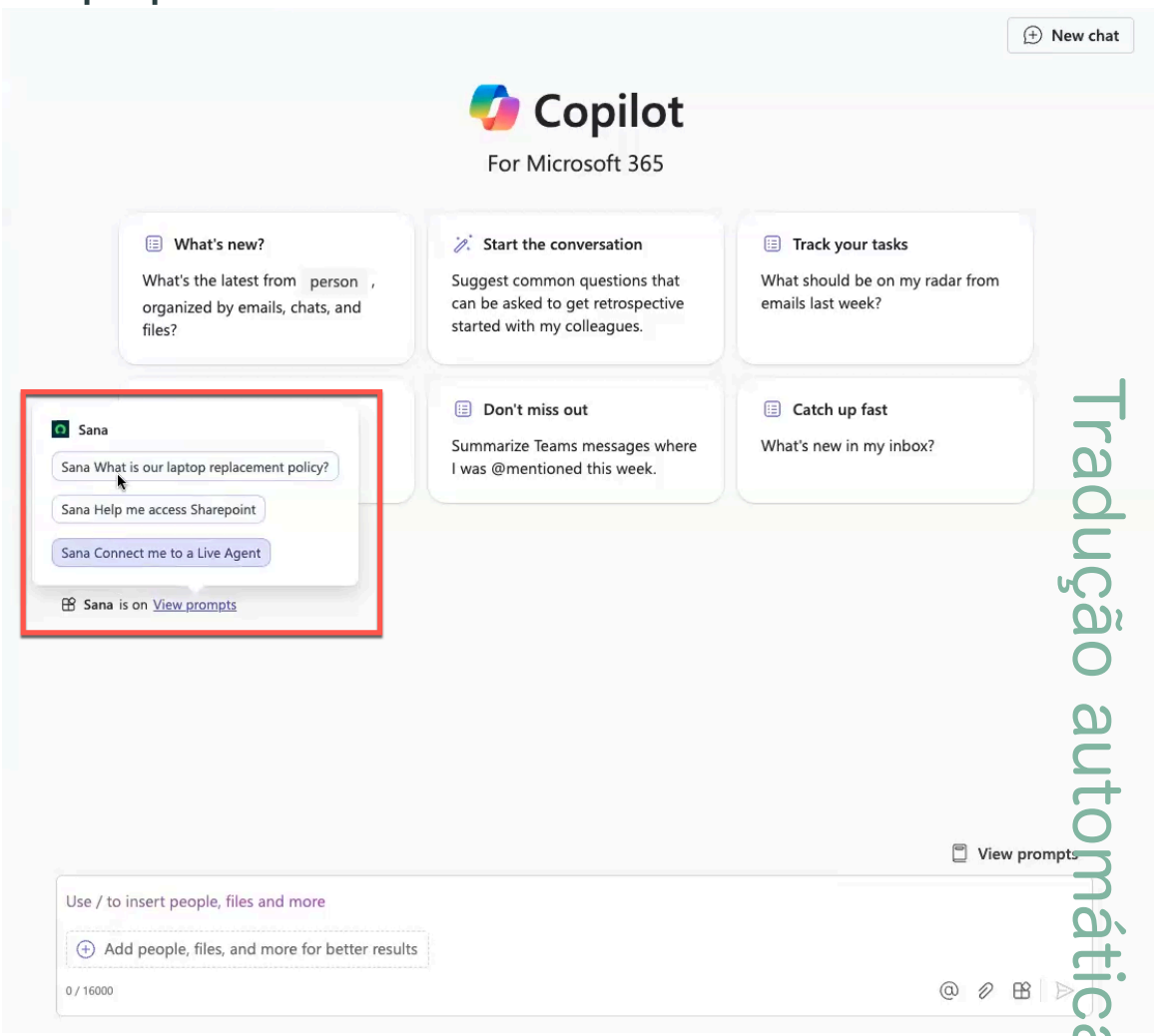
Tradução automática

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

```
{
"Sana What is our laptop replacement policy?"
},
```

Nota: Atualizar o nome do bot no prompt ajuda o enunciado a trabalhar com Copilot.

Exibir prompts



Tradução automática

Para obter mais informações, consulte Esquema de manifesto da aplicação em Microsoft Teams Documentação do desenvolvedor.

- Habilite a Extensão de mensagem para o bot autoconfigurado, gere o novo arquivo de manifesto e carregue-o. Microsoft Teams.

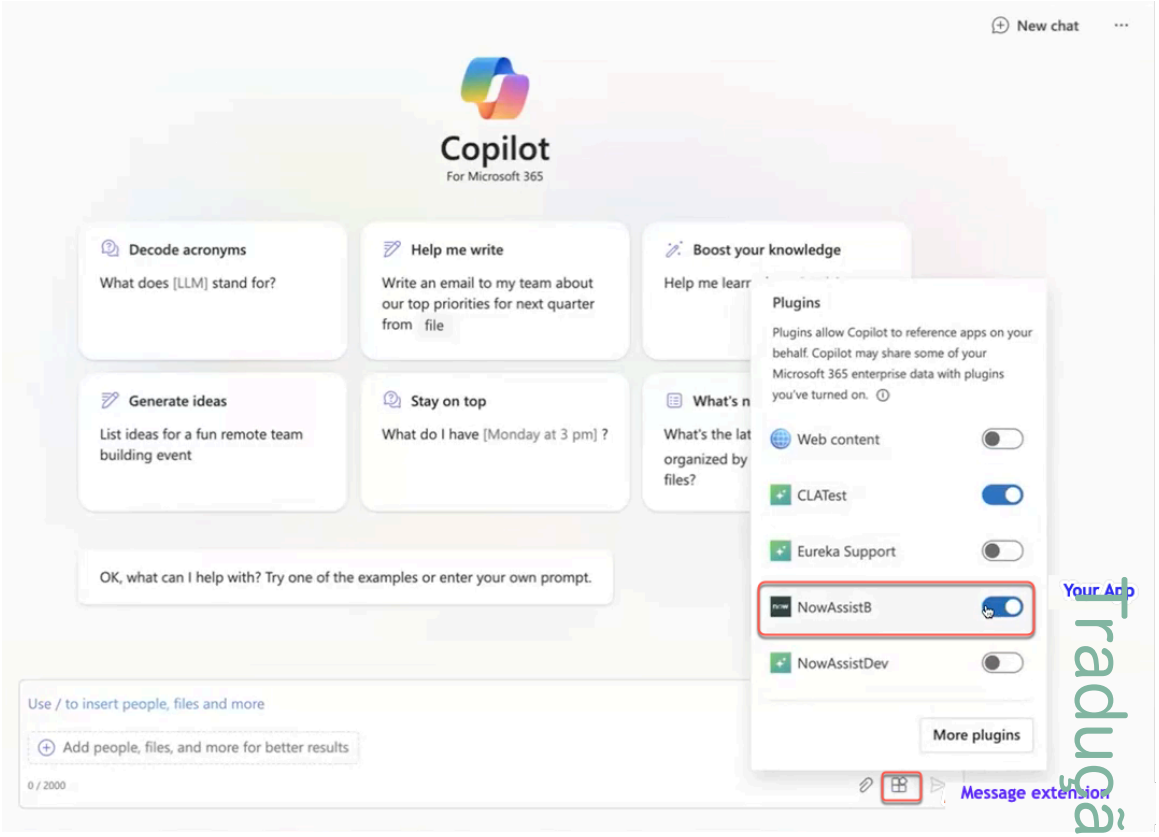
Extensão de mensagem em Microsoft Copilot Integração

. Microsoft Copilot A integração é criada com base no recurso Extensão de mensagem existente. Para obter mais informações sobre como habilitar a Extensão de mensagem para seu bot no ServiceNow instância, consulte Gerar automaticamente o arquivo de manifesto para carregamento em Microsoft Teams.

Quando a extensão de mensagem está habilitada, você vê a lista de aplicativos habilitados para extensão de mensagem ao selecionar o ícone Plug-ins ( ). Você pode selecionar o app de sua escolha na lista de plug-ins.

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

Extensão de mensagem no Copilot



Nota: Os usuários podem atualizar o arquivo de manifesto para aprimorar o. Copilot Orquestração de .

- Edite, personalize e aprimore o comportamento do bot para atender às suas necessidades. Para obter mais informações, consulte Diretrizes para criar ou fazer upgrade de extensões do Copilot .

Now Assist em Virtual Agent conversas com Microsoft Copilot

Usar Now Assist plug-ins no Microsoft Copilot para se conectar ao Copilot Fornecendo o nome do seu bot ou plug-in durante suas conversas com IA generativa.

Conversas Copilot

Nota: O Agente de mecanismo personalizado (CEA) está substituindo o. Microsoft estrutura de bot legada. O CEA habilita Virtual Agent a ser detectável por Microsoft Copilot, Com acesso funcional total ao Now Assist em Virtual Agent e conversas de vários turnos.

Para usar Copilot, habilite a transmissão no seu assistente e no Microsoft Teams aplicação. Streaming para Microsoft Copilot está ativo por padrão, durante a transmissão para Microsoft Teams está inativo por padrão. Confirme que você ativou ambos para acessar o CEA. Se a transmissão não estiver ativada, o CEA poderá expirar sem aviso prévio.

Em Zurich CEA está inativo por padrão. Entre em contato com ServiceNow® A equipe de suporte deve ativar o CEA para sua instância.

. Copilot a integração não segue um fluxo de conversa como Virtual Agent. Ele usa um fluxo não conversacional e fornece respostas síncronas com Now Assist que são criados

Tradução automática

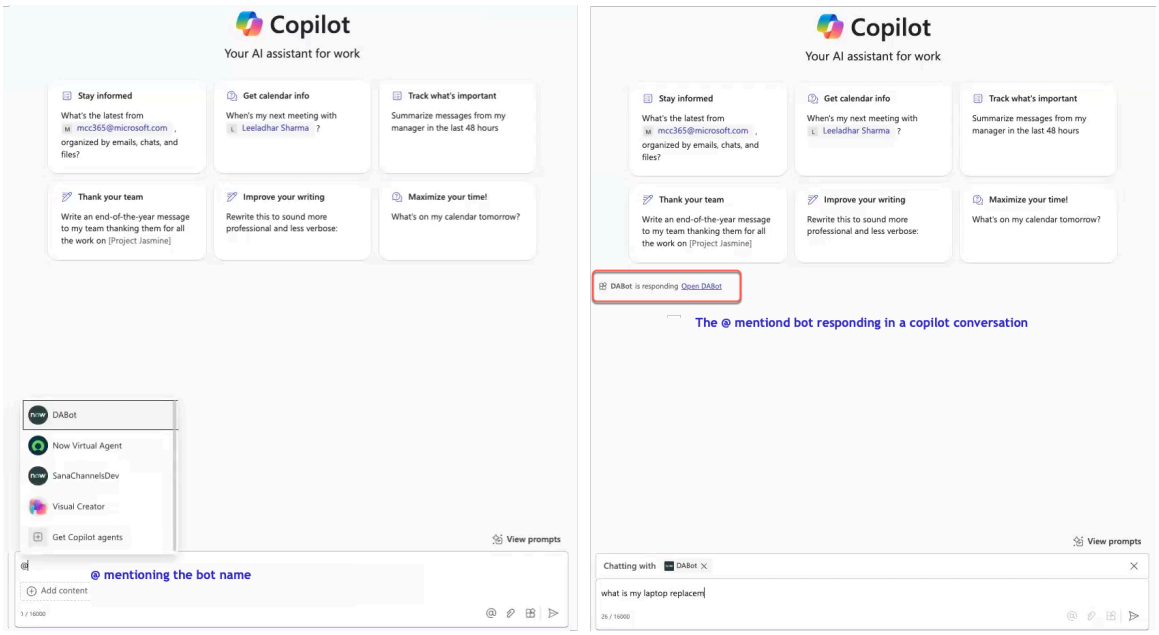
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

principalmente Pesquisa com IA. Portanto, qualquer termo de pesquisa inserido é passado para Pesquisa com IA e os resultados são retornados de Pesquisa com IA. Você poderá renderizar a resposta e compartilhá-la como um cartão na Extensão de mensagem.

Exemplos de prompts que você pode usar em Copilot:

- Qual é minha política de substituição de laptop?
- Você pode me ajudar a solicitar um laptop?

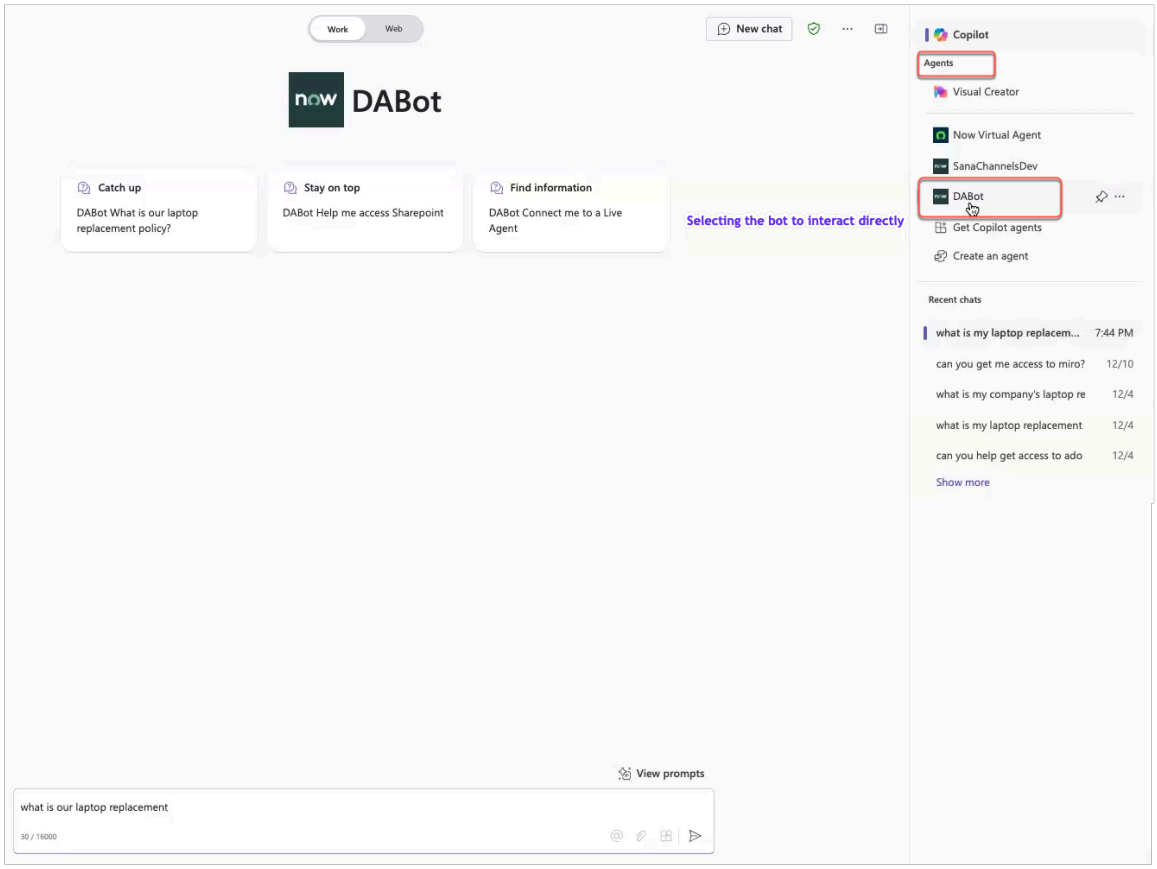
Para iniciar um bate-papo com Microsoft Copilot, você pode mencionar o nome do bot e, com base no enunciado de entrada, Copilot verifica se sua solicitação no bate-papo atinge a instância do respectivo plug-in e uma resposta é recebida.



Você também pode interagir com o bot diretamente selecionando-o na seção Agentes no painel direito em Copilot instância. Interagir com o bot dessa forma fornece os mesmos resultados ou respostas que você os receberia enquanto o invocava.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Now Assist para pesquisar Base de conhecimento itens do catálogo e assim por diante, e fornece resultados com base na sua entrada para a pesquisa. Por exemplo, se você pesquisou iPhone, será apresentada a lista de generativos Pesquisa com IA resultados. Você pode escolher um item da lista e compartilhá-lo com o usuário de sua escolha. O usuário que recebe o item do catálogo compartilhado por você pode exibi-lo selecionando **Exibir item** .

Nota: Você pode configurar a experiência de exibição de um item para abri-lo em um navegador ou em Microsoft Teams se você estiver usando Copilot Somente com seu bot autoconfigurado.

Exibir 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.

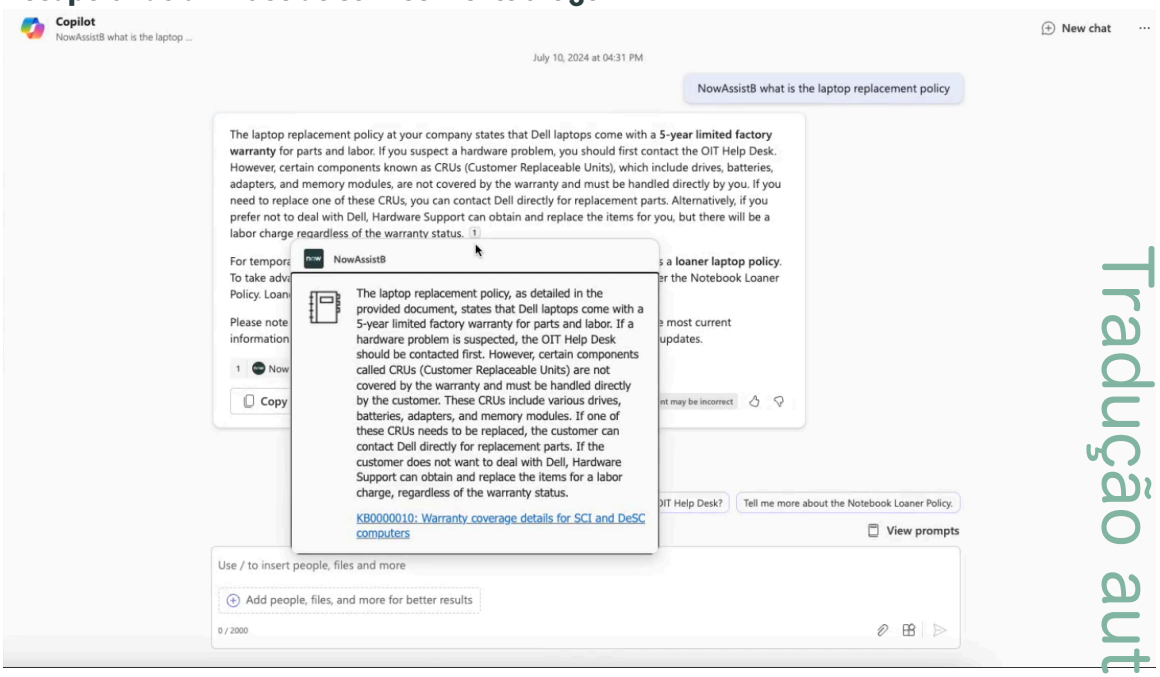
Now Assist recursos em Copilot

Com Microsoft Copilot Integração, você pode iniciar o bate-papo com IA generativa com Copilot. Os seguintes recursos estão disponíveis:

Recupere um Base de conhecimento artigo

Você pode perguntar Microsoft Copilot suas perguntas e. Copilot responde com informações detalhadas sobre as perguntas feitas junto com um relevante Base de conhecimento artigo para obter mais informações.

Recuperando um Base de conhecimento artigo



Nota: Qualquer solicitação de entrada para Copilot que leva mais de 15 segundos para responder atingirá o tempo limite.

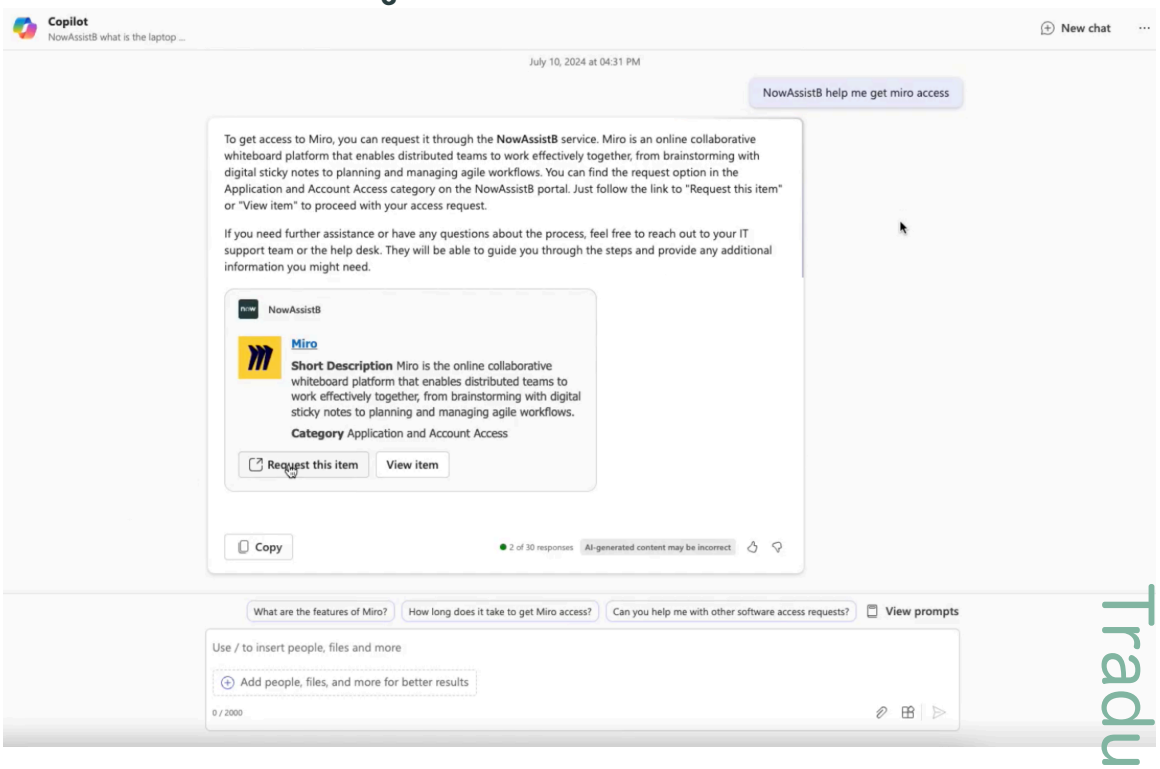
Solicite um item do catálogo conversacional

Usar Microsoft Copilot para solicitar 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.

Solicitando um item do catálogo

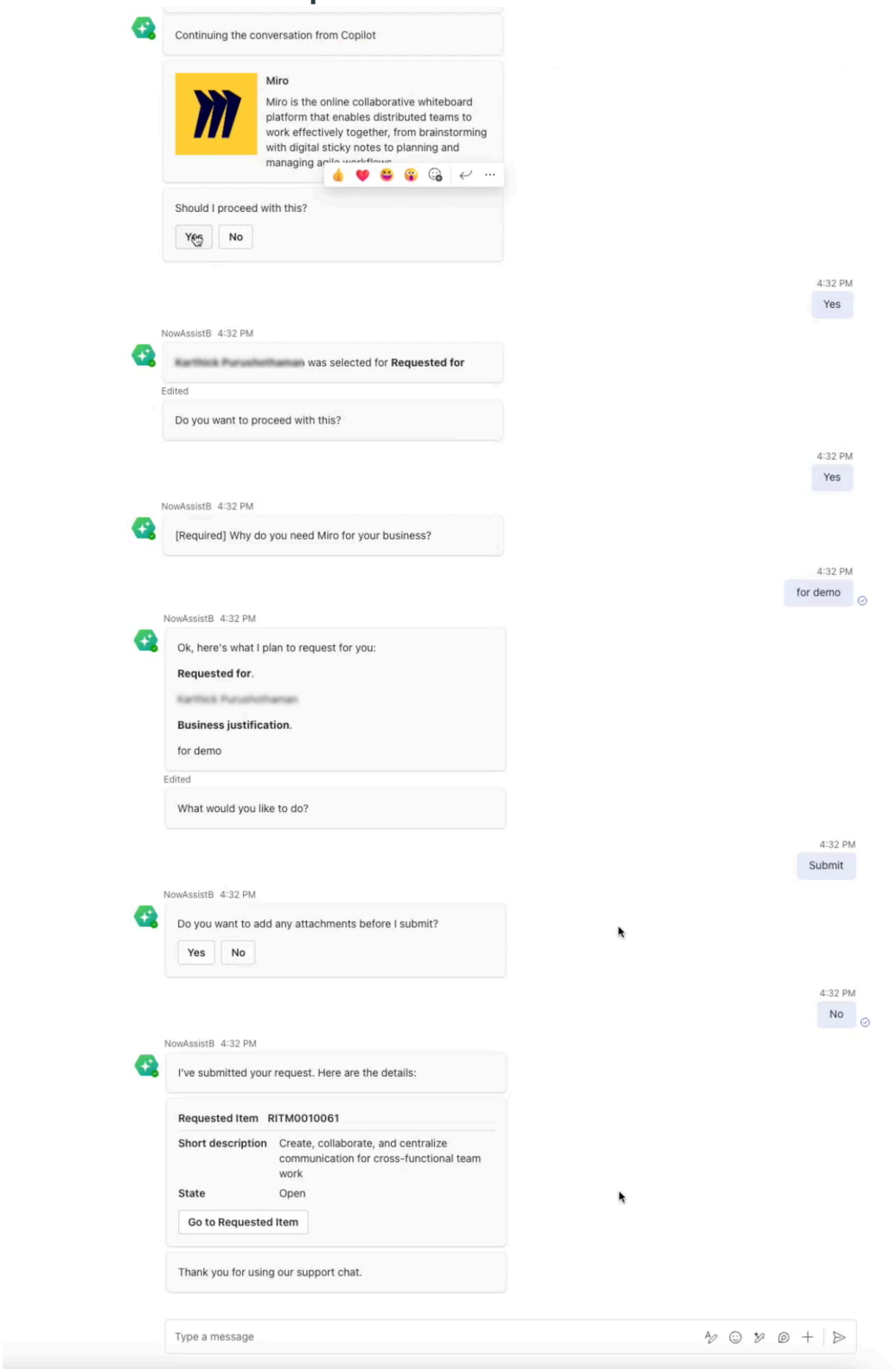


Com Copilot Não há fluxo de conversa, mas quando um catálogo de conversa é solicitado, o Copilot entrega o bate-papo para o. Virtual Agent bot (o. Now Assist em Virtual Agent plug-in que você usou para se conectar ao Copilot) para continuar a conversa. Quando Copilot entrega a solicitação para Virtual Agent, ele envia um Continuando a conversa do Copilot e invoca o catálogo de conversa que você solicitou de Copilot.

Tradução automática

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

Continuar a conversa do Copilot



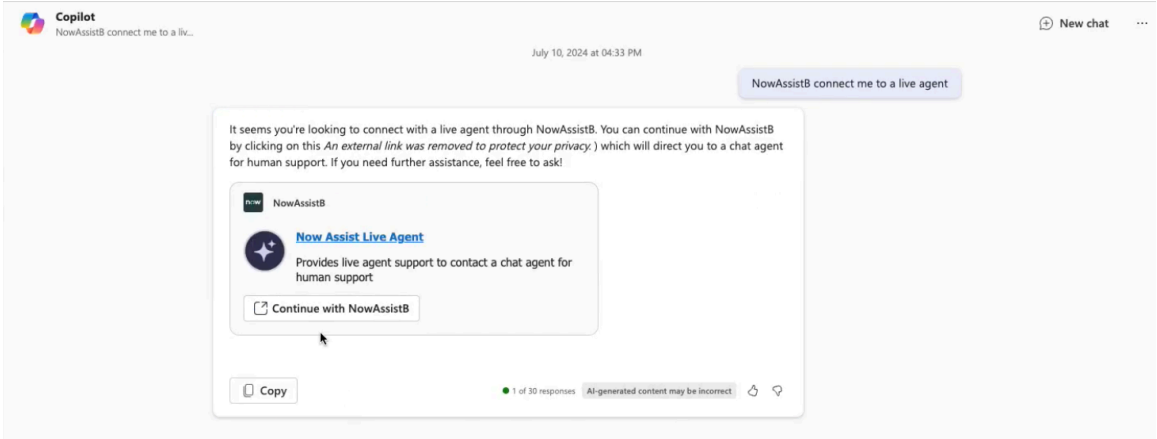
Transferir para um Atendente bate-papo

Você pode perguntar Copilot para conectar você a um Now Assist Atendente.

Você será direcionado para Now Assist Atendente para suporte do atendente.

Tradução automática

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



Experiência do agente declarativo em Copilot

Você pode adicionar seu bot autoconfigurado ao Copilot e use-os como agentes declarativos para atender às suas necessidades de negócios exclusivas e estabelecer experiências consistentes e personalizadas.

Nota:

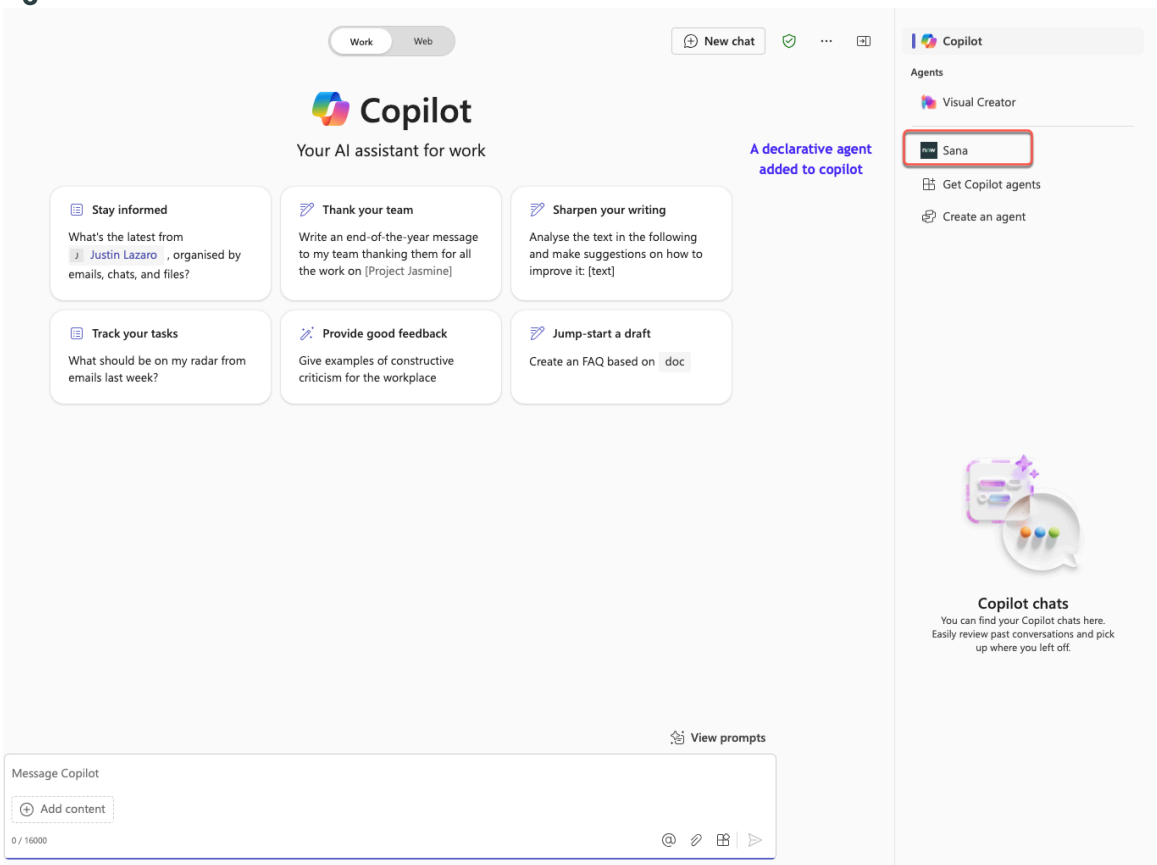
- . Copilot a licença não é mais necessária para usar o agente declarativo.
- Somente bots para os quais o arquivo de pacote de manifesto é carregado Microsoft Teams pode ser habilitado para uso como agentes declarativos.

Para adicionar um bot ao Copilot, faça login no seu Microsoft Teams locatário e navegue até **Apps** > **Recursos** > **Agentes** e selecione **Adicionar** em relação ao bot que você deseja adicionar. Depois que o bot é adicionado, ele fica disponível para acesso rápido na seção Agentes em Copilot.

Tradução automática

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

Agente declarativo



Resposta sintetizada em Microsoft Teams conversas

Integração conversacional com Microsoft Teams O foi projetado para fornecer uma nova e avançada experiência do usuário com respostas sintetizadas usando resultados baseados em modelos de linguagem grande (LLM) resumidos em uma única resposta para que os usuários vejam as informações de maneira conversacional e evitem navegar por carrosséis.

Com respostas sintetizadas implementadas em Microsoft Teams a experiência do usuário é aumentada de várias maneiras para que a resposta contenha os itens e informações mais relevantes, como:

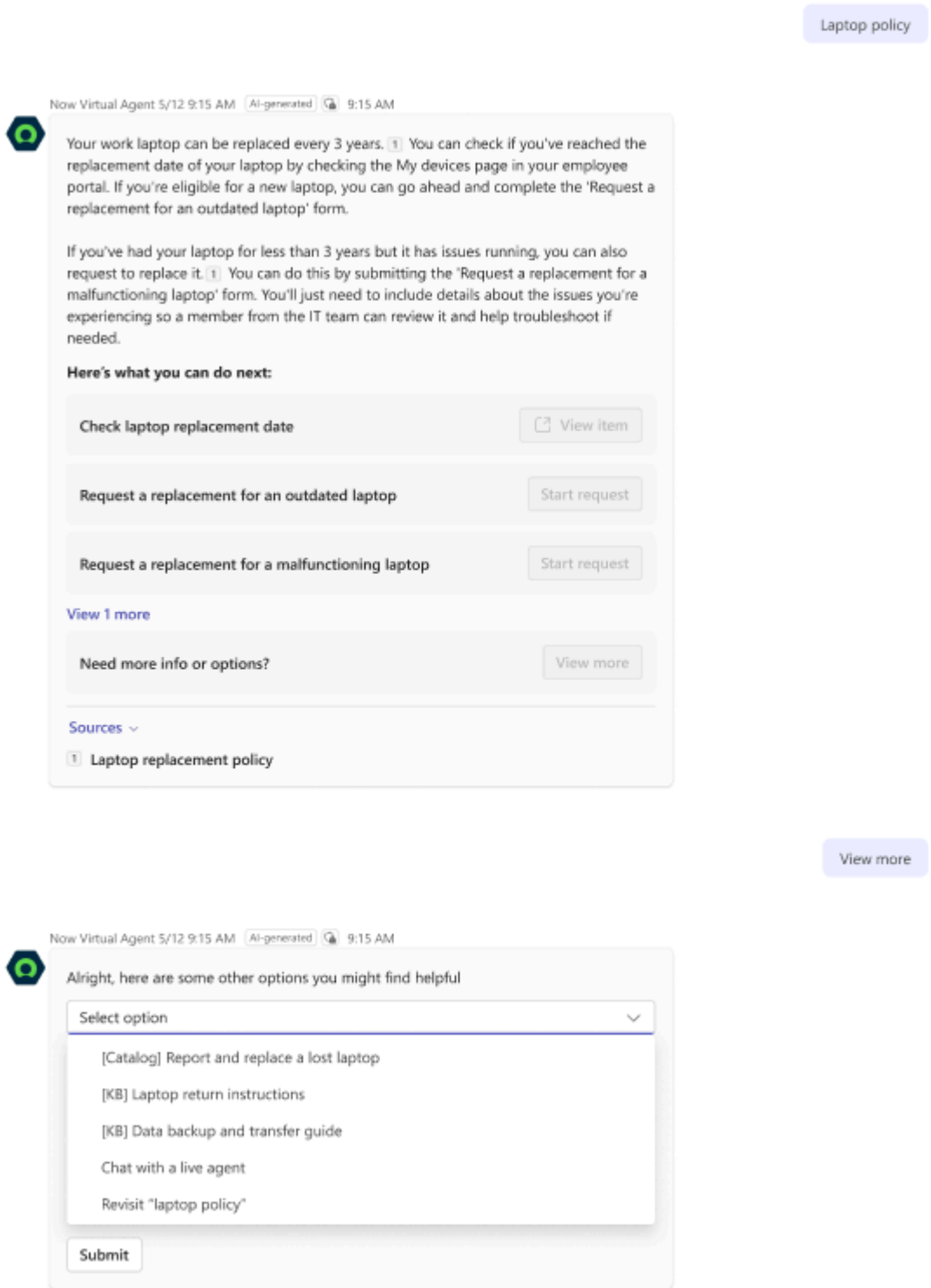
- Retornando vários resultados do Genius e tópicos no formato carrossel.
- Fornecer pesquisa unificada em tópicos e itens do catálogo.
- Fornecer um Base de conhecimento Pipeline de perguntas e Respostas que habilita vários snippets de vários Base de conhecimento artigos a serem passados para o LLM como o contexto para geração de resposta.

A resposta geral sintetizada ajuda os usuários a experimentar um fluxo de conversa que entende a intenção da consulta, pesquisa em registros de vários tipos e resume os resultados em uma resposta unificada e fácil de consumir.

Quando você habilita o seletor de resposta sintetizada em Microsoft Teams usuários que iniciam uma conversa com um Virtual Agent pode exibir um seletor de resposta sintetizado em resposta a uma consulta. A resposta contém itens do catálogo e tópicos seguidos pelos links de citação. Por exemplo, se você inserir um comando `laptop` em suas conversas, você verá as respostas em um formato sintetizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 alternância de tópicos intermediários também é possível durante uma conversa com respostas sintetizadas e o usuário pode continuar com sua solicitação original ou alternar a conversa. Quando o usuário seleciona **Exibir outras opções** eles obtêm a lista de disponíveis Base de conhecimento artigos e catálogos, que o usuário pode selecionar e percorrer os detalhes.

Suporte a recursos do Virtual Agent em conversas do Microsoft Teams

O app Microsoft Teams oferece suporte a recursos Virtual Agent como controles Designer do Virtual Agent para criar conversas, notificações, resultados Pesquisa com IA 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.

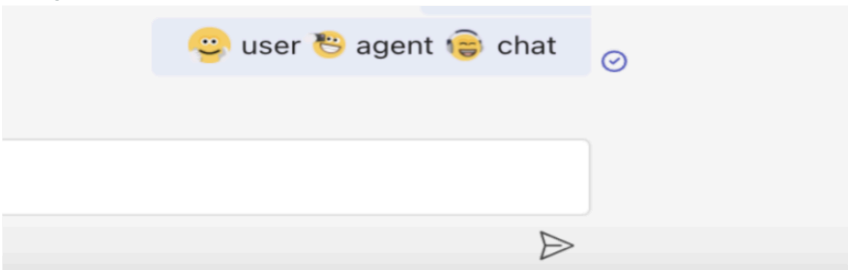
Emojis e texto

A partir da versão 4.0.1, quando um usuário bate-papo com um atendente e envia uma mensagem que contém emojis, o texto é entregue e o emoji é exibido no espaço do agente.

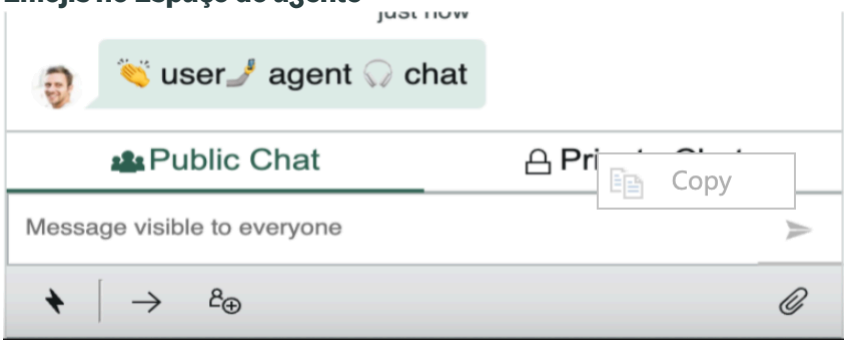
Nota: Devido à diferença nas plataformas (app ou navegador da Web) usadas pelo usuário final e pelo atendente, há uma diferença entre os emojis que são enviados pelo usuário final e os emojis que são recebidos pelo atendente.

Um usuário pode entender como os emojis aparecem em uma conversa de bate-papo e no Espaço do agente com os exemplos a seguir.

Emojis em uma conversa de bate-papo



Emojis no Espaço do agente



Paginação de mensagem

Microsoft Teams tem um limite no tamanho máximo da mensagem antes de paginar a mensagem. Você pode ajustar o número de caracteres permitidos em uma mensagem antes da paginação acessando a tabela Propriedades do sistema [sys_properties] e definindo o número na propriedade do sistema `sn_va_teams.picker_char_limit`.

Pesquisa com IA resultados

Now Assist no Virtual Agent pode gerar resultados do Pesquisa com IA que são exibidos como Cartões de resultado do Genius e saídas multilink em conversas. Para obter detalhes sobre como Virtual Agent gera resultados Pesquisa com IA, consulte Melhorar a experiência do usuário com o Pesquisa com IA. A configuração padrão Pesquisa com IA para Virtual Agent permite resultados de pesquisa para perguntas e respostas (Base de conhecimento e itens do catálogo). O usuário tem a opção de curtir ou não as informações apresentadas no cartão. Para mais informações, consulte Resultados do Genius .

Navegação de URL para links de bate-papo.

Nas conversas do Virtual Agent e do Atendente no app Microsoft Teams, os links para os registros ServiceNow são abertos automaticamente nos portais do sistema de base, incluindo os links que são exibidos nos cartões de saída, notificações do Virtual Agent e 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.

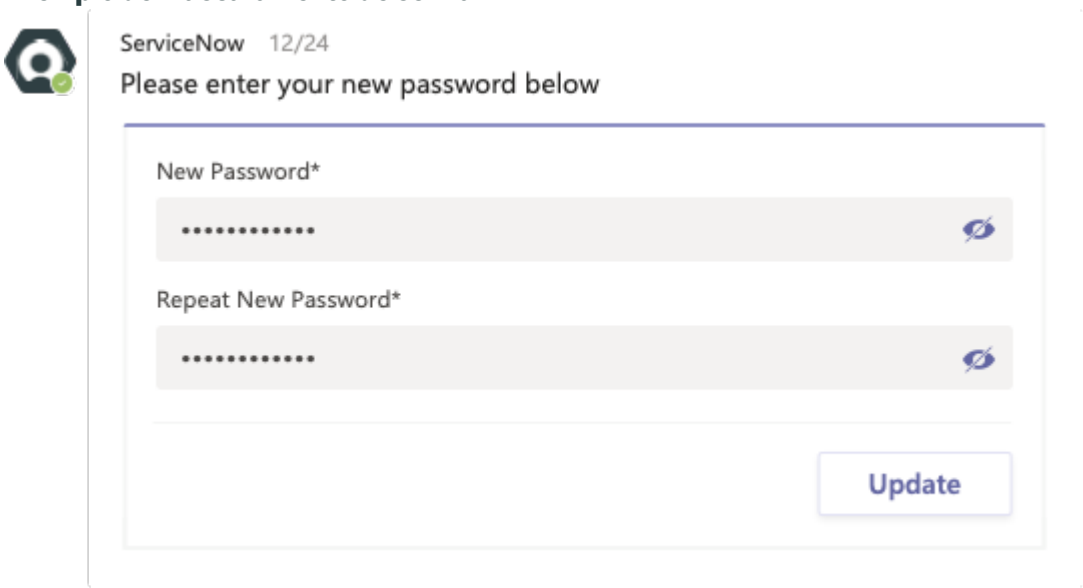
da Pesquisa com IA. Se necessário, como administrador, você pode mudar os portais nos quais esses links são abertos. Para obter detalhes da configuração, consulte Como configurar Navegação de URL para links de bate-papo.

Mascaramento de dados do usuário confidenciais

A partir da versão 2.0.0, as senhas que são inseridas por usuários e confirmadas nas respostas de bot são mascaradas durante as conversas de redefinição de senha no app Microsoft Teams.

Um usuário pode entender como uma senha é mascarada no Microsoft Teams a partir do exemplo a seguir.

Exemplo de mascaramento de senha



Suporte para carregamentos de arquivos

A partir da versão 2,0.0, os usuários podem carregar anexos de arquivo com o ícone de clipe de papel em Microsoft Teams conversas.

Um usuário pode aprender a anexar um ícone na janela de bate-papo Microsoft Teams com o exemplo a seguir.

Suporte para anexo de arquivo

Domínios confiáveis

Os valores que são especificados no campo Domínios de mídia confiáveis da tabela Identidades do Canal do provedor [sys_cs_provider_application] têm precedência sobre a tabela Conexões [sys_cs_provider] e sobrepõe seus valores.

Experiência de abertura de catálogo em conversas Microsoft Teams

A partir da versão 4.1.0, os usuários podem solicitar um item do catálogo do app Microsoft Teams durante uma conversa.

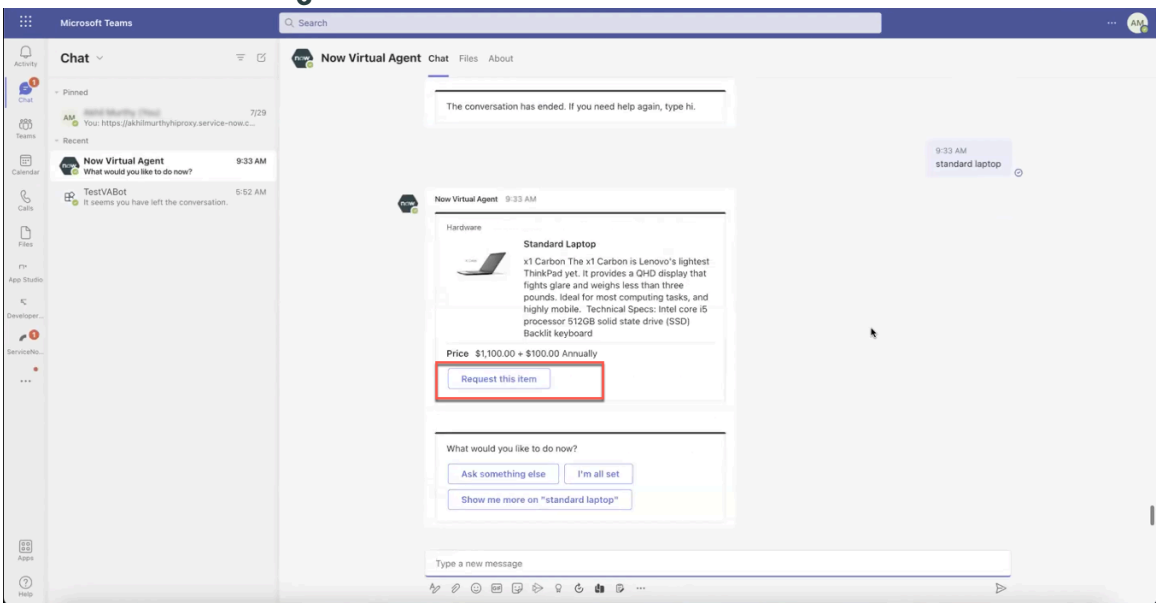
Tradução automática

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

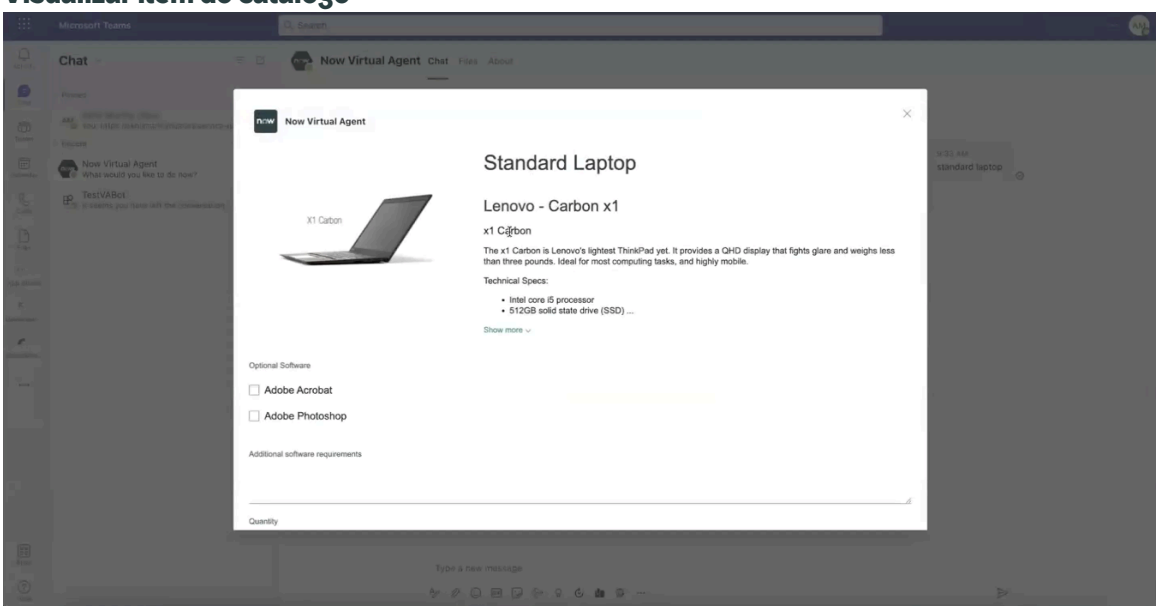
Um usuário pode selecionar no botão **Solicitar este item** em uma conversa no Microsoft Teams, que abre o item do catálogo em uma janela pop-up, o Módulo de Tarefas, onde o usuário pode visualizar as informações do item e enviar a solicitação no Microsoft Teams.

Os exemplos a seguir mostram como um usuário pode solicitar e exibir um item do catálogo.

Solicitar item do catálogo



Visualizar item do catálogo



Identidade visual personalizada na aplicação Microsoft Teams.

Microsoft Teams oferece suporte à personalização do app, o que permite que você, como administrador, personalizar a identidade visual do bot do Virtual Agent Now no Integração conversacional com Microsoft Teams. Para saber mais sobre personalização do app, consulte os seguintes recursos:

- Personalize aplicativos no Microsoft Teams na documentação Microsoft Teams.
- Identidade Visual do MS Teams para a integração conversação no Comunidade ServiceNow.

Tradução automática

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

Renderização de HTML em Microsoft Teams

. Virtual Agent envia uma mensagem em Microsoft Teams Com marcadores HTML, somente os marcadores HTML compatíveis com Microsoft Teams são renderizados como marcadores normais.

Para obter mais informações sobre Microsoft Teams Marcadores HTML compatíveis para mensagens de bot, consulte Formatando mensagens de bot .

Controles personalizados em Microsoft Teams

O uso do utilitário Controle personalizado causará falha em Microsoft Teams conversas com a mensagem o canal não é compatível . Consulte Utilitário de controle personalizado para obter mais informações sobre o utilitário.

Designer do Virtual Agent controles de resposta de bot e de entrada do usuário em Microsoft Teams

Os controles de resposta do bot e de entrada do usuário Designer do Virtual Agent para criar tópicos de conversa são compatíveis com Microsoft Teams conversas, incluindo a resposta do bot da tabela, o controle de cartão que pode exibir imagens e os controles de resposta do bot de imagem.

A partir da versão 2.0.0, os controles atualizados de resposta do bot do novo vídeo e do cartão são compatíveis com Microsoft Teams conversas. O controle de vídeo exibe uma imagem em miniatura do vídeo que os usuários selecionam para abrir o vídeo no navegador da Web de preferência.

Para obter mais informações sobre controles de entrada do usuário e respostas de bot, consulte controles de entrada do usuário Designer do Virtual Agent e respostas de bot Designer do Virtual Agent, respectivamente.

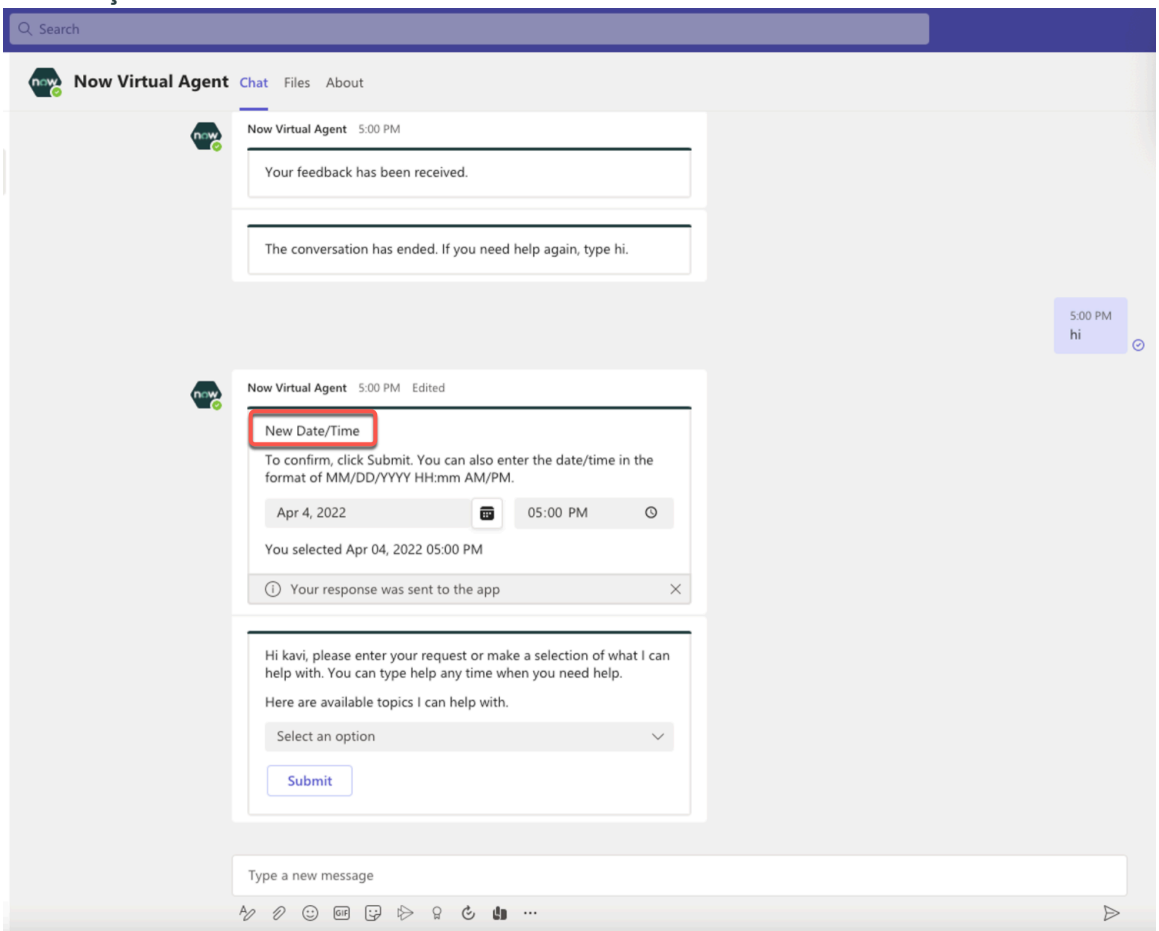
A partir da versão 3.0.10, para melhorar o desempenho do bot e permitir uma melhor experiência de conversa com Virtual Agent em Microsoft Teams, os controles de resposta de bot sem cartão, como texto, links e cartões de data, são convertidos em cartões adaptáveis.

Como parte da conversão de todos os controles em cartões adaptáveis, o conteúdo exibido nas notificações recebidas por meio de respostas de bot é personalizado. O bot Microsoft Teams exibe uma visualização do conteúdo da notificação no cartão, como o conteúdo da mensagem, o título do cartão ou a descrição, quando aplicável.

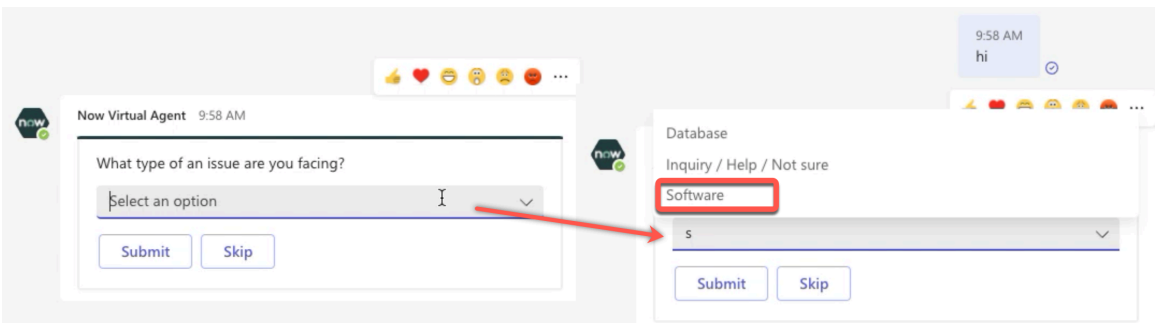
Tradução automática

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

Notificação com título



A partir da versão 3.0.10, é possível, durante uma conversa com o bot Microsoft Teams, pesquisar uma opção específica na lista usando os controles do seletor do menu suspenso.



A partir da versão 4.1.0, é possível desativar o banner de confirmação que aparece quando você envia uma resposta para Virtual Agent em conversas Microsoft Teams.

Defina o valor da propriedade do sistema *sn_va_teams.hide_teams_response_message* como **verdadeiro** para desativar o banner de confirmação (por padrão, o valor da propriedade do sistema é definido como **falso**).

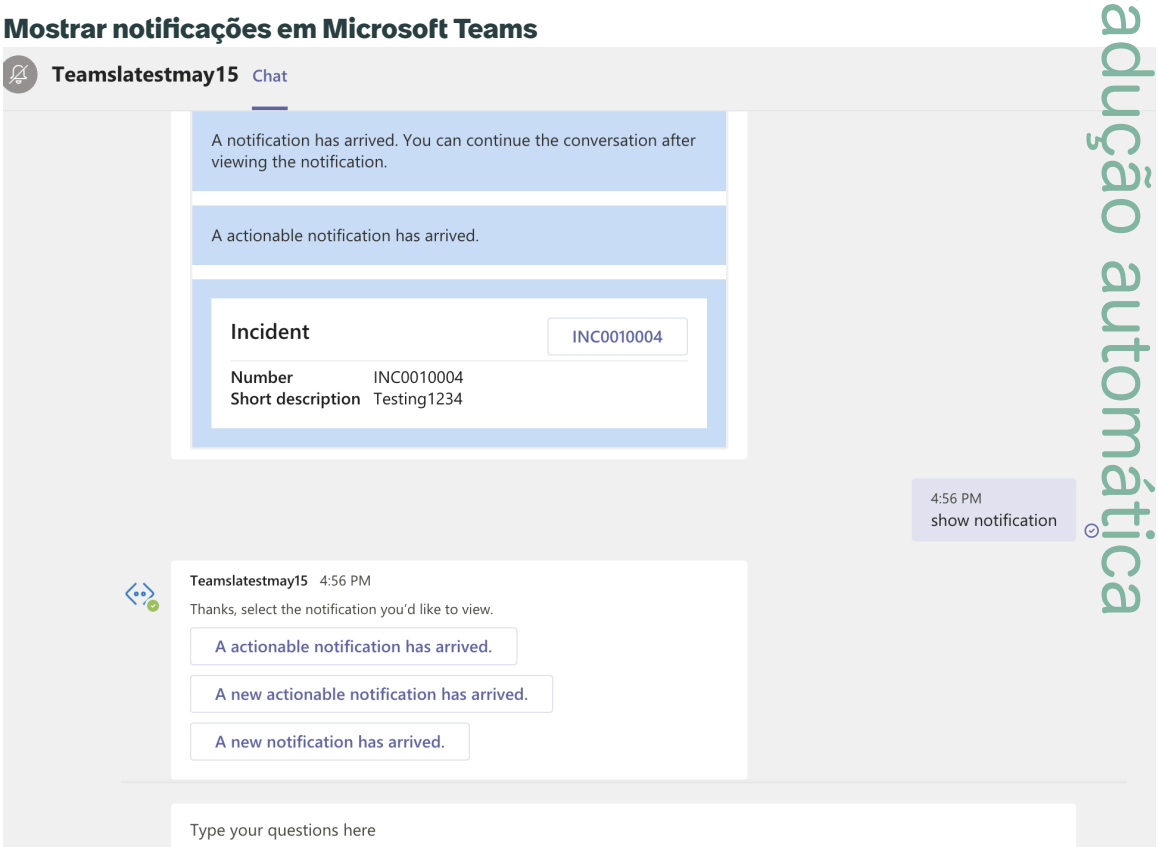
Notificações Virtual Agent compatíveis com Microsoft Teams

O aplicativo Microsoft Teams oferece suporte a notificações Virtual Agent durante conversas.

Tradução automática

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

- Gestão de assinaturas
  - Solicitantes - Usar o comando **notificação** (ou **notificações**) para assinar ou cancelar a assinatura de notificações.
  - Administradores - Habilitar notificações para usuários de mensagens na página de Integração de aplicativos de mensagens.
- Conteúdo da notificação - Criar notificações com conteúdo avançado, imagens e botões de ação. As notificações acionáveis permitem que os destinatários executem determinadas ações e respondam à notificação, como adicionar um comentário ou solicitar um atendente.
- Entrega de notificação
  - As notificações de mensagem são entregues imediatamente aos usuários finais, mesmo se o usuário estiver conversando com um Virtual Agent ou com um atendente.
  - As notificações acionáveis são entregues somente quando o usuário não está em uma conversa ativa com um Virtual Agent ou com um atendente. Os usuários podem fazer o seguinte:
    - Revisar as notificações posteriormente, usando o comando **mostrar notificação**.



    - Execute ou ignore as ações da notificação. Se os usuários decidirem ignorar as ações, poderão retornar à notificação posteriormente, usando o comando **mostrar notificação**.

Para informações detalhadas sobre Virtual Agent notificações, consulte Configurar notificações do Virtual Agent.

Tradução automática

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

Recursos Virtual Agent sem suporte em Microsoft Teams

Consulte os recursos sem suporte de Virtual Agent em Integração conversacional com Microsoft Teams.

Recursos sem suporte

Virtual Agent não é compatível com as seguintes funcionalidades durante uma conversa em Microsoft Teams.

- Suporte do Connect
- Bloco de tópicos de geolocalização

Capture erros comuns e forneça etapas de resolução para Microsoft Teams usando o. Interfaces conversacionais Ferramenta de diagnóstico

. Interfaces conversacionais A Ferramenta de diagnóstico executa um relatório de integridade para definir e capturar informações para diferentes categorias do Integração conversacional com Microsoft Teams aplicação, como detalhes do plug-in, definições de configuração, propriedades do sistema, falhas de integração e assim por diante, e permite que o usuário valide e revise essas configurações para iniciar uma conversa de bot.

Quando um usuário executa a verificação de integridade e o relatório mostra problemas, o usuário pode executar ações para resolver os problemas com base nas recomendações fornecidas pelo bot por meio da Ferramenta de Diagnóstico de IC.

Erros comuns de agrupamento

Para fornecer um relatório de integridade dos vários aspectos da aplicação Integração conversacional com Microsoft Teams, os problemas mais comuns foram agrupados nas seguintes categorias:

- Microsoft Teams não está respondendo
- Notificações
- Vinculação automática
- Imagem/HTML
- Desempenho
- Instalação
- Atendente

Resolução

A ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais é usada para resolver os erros encontrados pelos usuários com o app Microsoft Teams. Os artigos da Base de conhecimento são documentados com resoluções para os problemas, e os registros desses artigos da base de conhecimento são criados na Ferramenta de diagnóstico de IC.

Nota: Microsoft Teams requer a Ferramenta de diagnóstico de IC da versão 1.1.0 para disponibilizar o tópico de diagnóstico para o usuário.

Resolver erros usando a Ferramenta de diagnóstico de IC envolve as seguintes etapas:

1. Faça login no widget de bate-papo e inicie a Ferramenta de diagnóstico de IC.

   A Ferramenta de diagnóstico de IC apresenta os seguintes grupos para 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.

- Mensagem de Erro
- Pesquisa de propriedade do sistema
- Problema de plug-in/funcionalidade
- Pergunta geral

2. Selecione **Problema de plug-in/funcionalidade** e digite Integração conversacional com Microsoft Teams ou qualquer palavra-chave relacionada para obter as opções de plug-ins disponíveis relacionadas ao termo de pesquisa.

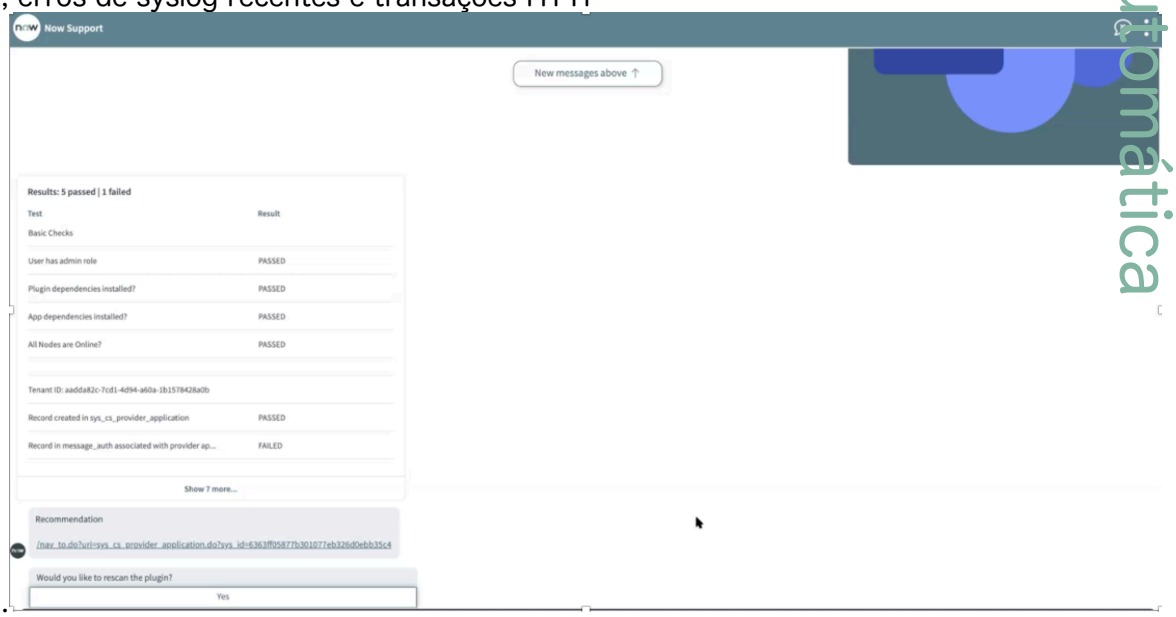
   O logotipo da aplicação Microsoft Teams aparece como uma resposta.

3. Depois que o Microsoft Teams é fornecido como uma entrada para a Ferramenta de diagnóstico de IC, uma verificação de integridade básica do app é executada e um relatório é gerado para o usuário.

   A verificação de integridade é executada para verificar se:

   - Pug-in do aplicativo Microsoft Teams instalado
   - Verificação de registro de aplicação do provedor.
   - A tabela de autenticação de mensagens tem todos os registros.
   - Plug-ins dependentes estão disponíveis.
   - Registros de verificação de token OIDC estão disponíveis.
   - Referência do provedor ausente na tabela [sys_cs_provider_application]

   Após a verificação de integridade bem-sucedida, são apresentadas ao usuário verificações como erros de instalação recentes, erros de syslog recentes e transações HTTP recentes.



4. O relatório de verificação de integridade também fornece uma opção para exibir artigos da Base de conhecimento que podem estar associados ao seu problema. Insira **Sim** e forneça algumas palavras para descrever seu problema.

   Por exemplo, se você inserir imagem como descrição do problema, a Ferramenta de diagnóstico de IC apresentará os artigos da Base de conhecimento relacionados a imagens. Selecione o link para exibir o artigo da Base de conhecimento.

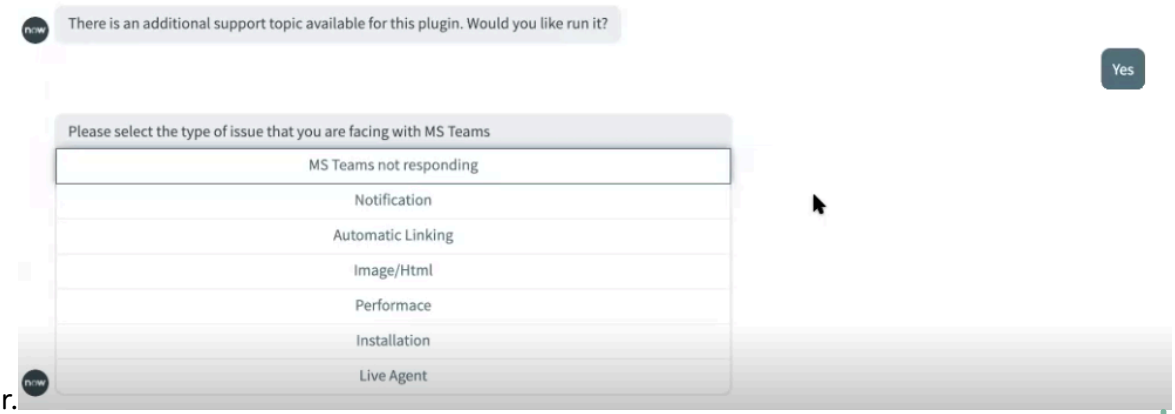
Tradução automática

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

Selecione **Não** para prosseguir para obter suporte adicional.

5. A Ferramenta de diagnóstico de IC fornece um tópico de suporte adicional disponível para o plug-in Microsoft Teams. Selecione **Sim** para prosseguir.

   Você verá os seguintes tipos de problema para selecionar.



   Por exemplo, se você selecionar qualquer um dos tipos de problema, a Ferramenta de diagnóstico de IC fornecerá as etapas de resolução relativas a esse tipo de problema para identificar a causa do problema e resolvê-lo. Você também verá os artigos da Base de Conhecimento relevantes para obter mais detalhes sobre o problema.

   Por fim, a Ferramenta de diagnóstico de IC solicita que você verifique se o problema foi resolvido. Selecione **Sim** se o problema for resolvido.

Integração conversacional com Slack

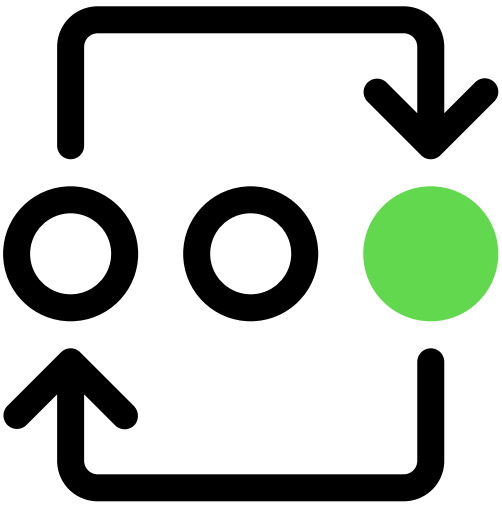
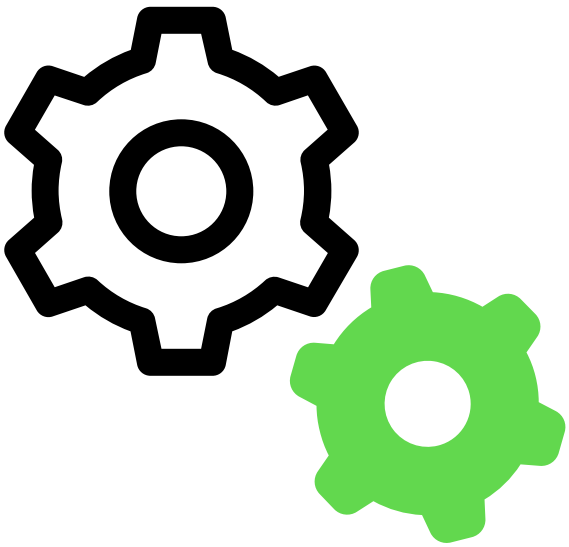
Use a aplicação Integração conversacional com Slack para conectar os solicitantes com Virtual Agent ou atendentes por meio do espaço Slack da sua empresa.

Para começar com Integração conversacional com Slack

Selecione um bloco 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.

Integrar	Configurar
	
Integrar Integração conversacional com Slack com Virtual Agent.	Configure seu Integração conversacional com Slack implementação.
Now Assist	**Design**
Usar Now Assist em Virtual Agent em seu Slack integração.	Compatível Virtual Agent recursos em Slack conversas.

Tradução automática

Nota: Em versões anteriores, a integração de envio de mensagens Virtual Agent pré-criadas para Slack fazia parte da plataforma Virtual Agent. Agora, esta integração é Integração conversacional com Slack aplicativo, disponível no ServiceNow Store .

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

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 .

Integração do Virtual Agent da ServiceNow ao Slack

A integração Virtual Agent com Slack cria uma associação um para um entre a instância ServiceNow da qual você está instalando e o espaço Slack no qual a integração é executada. Por padrão, Virtual Agent oferece suporte à instalação em um clique, que integra um espaço Slack a uma instância ServiceNow.

Instale o Integração conversacional com Slack

Você pode instalar a aplicação Integração conversacional com Slack (sn_va_slack) se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Se você estiver usando uma versão anterior de Virtual Agent, deverá fazer upgrade para a versão Zurich para usar os recursos compatíveis com esta integração de canal.
- Integração conversacional com Slack requer o plug-in Virtual Agent Glide (com.glide.cs.chatbot) para ativar a funcionalidade completa em Virtual Agent ou o plug-in Lite Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot.lite) para ativar uma versão limitada de Virtual Agent. Ative o plug-in apropriado antes de instalar a integração.

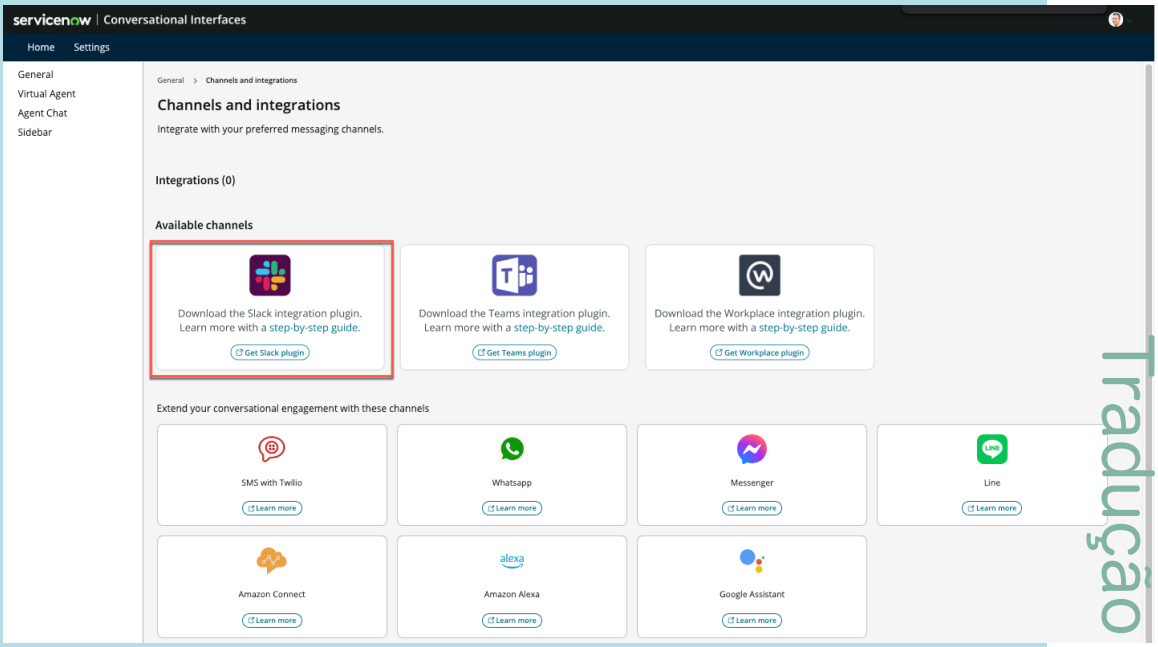
Tradução automática

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

- Instale o aplicativo Integração conversacional com Slack a partir de ServiceNow® Store.

Importante: Instalar o aplicativo Integração conversacional com Slack a partir de ServiceNow Store ativa o app para integração em sua instância ServiceNow. Se o aplicativo de integração não tiver sido instalado, o aplicativo Slack será listado na seção Canais disponíveis.

Página Canais e integrações antes de aplicativos Integração conversacional com Slack serem instalados



Depois de instalar o plug-in Integração conversacional com Slack (sn_va_slack), Slack é visto na seção Integrações e você pode prosseguir com a configuração.

Função necessária: virtual_agent_admin e external_app_install_admin ou admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Revise essas diretrizes para usar Virtual Agent com Slack ou com Slack Enterprise Grid.

- O app Slack cria uma associação um para um entre a instância ServiceNow da qual você está instalando e o espaço Slack no qual a integração é executada.
  - Use um espaço Slack separado para cada instância em que você planeja instalar a integração.
  - Se você usar uma instância de não produção para testes, use um Bot autoconfigurado.

    Para obter mais informações, consulte Integre seu ServiceNow instância com um bot autoconfigurado.

- Slack Enterprise Grid - Se você tiver Slack espaços do Enterprise Grid, os usuários finais poderão alternar entre os espaços e usar o bot Virtual Agent
  - Se você usar uma instância de não produção para testes, use um espaço em uma grade diferente ou use um espaço sem grade.
  - Depois de instalar esta versão da Store:

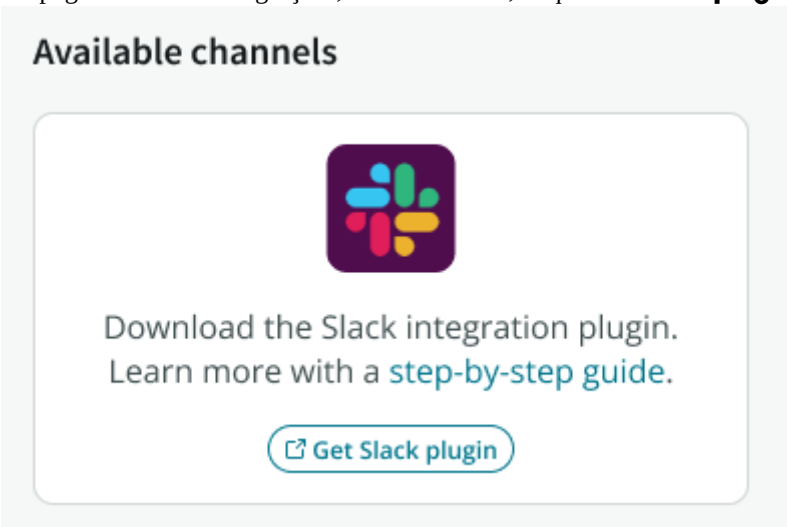
Tradução automática

© 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.

- Os usuários de mensagens serão vinculados automaticamente às suas respectivas contas ServiceNow.
- Se você clonar uma instância para testes de não produção, certifique-se de executar a instalação novamente no destino clonado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Em **Configurações gerais**, em **Canais e integrações**, clique em **Exibir tudo**.
3. Na página Canais e integrações, no bloco Slack, clique em **Obter plug-in do Slack**. O bloco



Você será redirecionado para a página Integração conversacional com Slack ServiceNow Store.

4. No canto superior direito da tela, clique em **Obter**.

Nota: Você deve estar conectado ao portal ServiceNow Store para obter o plug-in.

5. Na página Integração conversacional com Slack ServiceNow Store, clique em **Solicitar instalação**.
6. Na tela Solicitar instalação, forneça o **Nome da instância** e o **Motivo da solicitação**.
   Você também pode validar a instância fornecida clicando em **Validar instância**.
7. Clique em **Solicitar**.
   Uma mensagem aparece na tela Solicitar instalação informando que a solicitação foi aprovada automaticamente.

O que Fazer Depois

Integração do ServiceNow Virtual Agent com Slack.

Integração do ServiceNow Virtual Agent com Slack

Adicione o bot Virtual Agent à instância ServiceNow® para integrar com Slack.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado o plug-in Integração conversacional com Slack (sn_va_slack) em sua instância ServiceNow antes de adicionar qualquer integração.

Função necessária: administrador

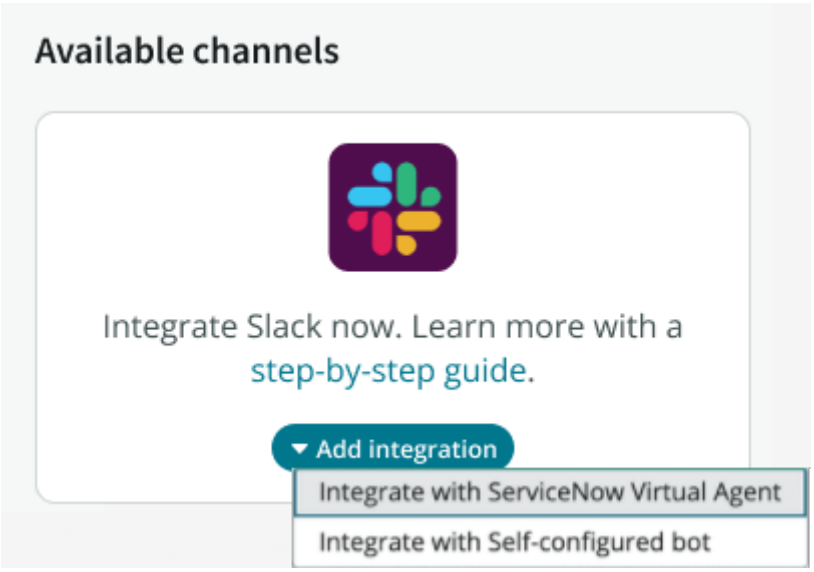
Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Em **Configurações Gerais** nas opções **Canais e integrações**, selecione **Visualizar Todos**.
   A página Canais e integrações é aberta.
3. Na seção Canais disponíveis, no bloco Slack, clique em **Adicionar integrações** e selecione **Integrar com o Virtual Agent da ServiceNow**.

   Nota: O menu suspenso **Adicionar integrações** só fica disponível após a instalação do plug-in Integração conversacional com Slack (sn_va_slack) na instância ServiceNow.



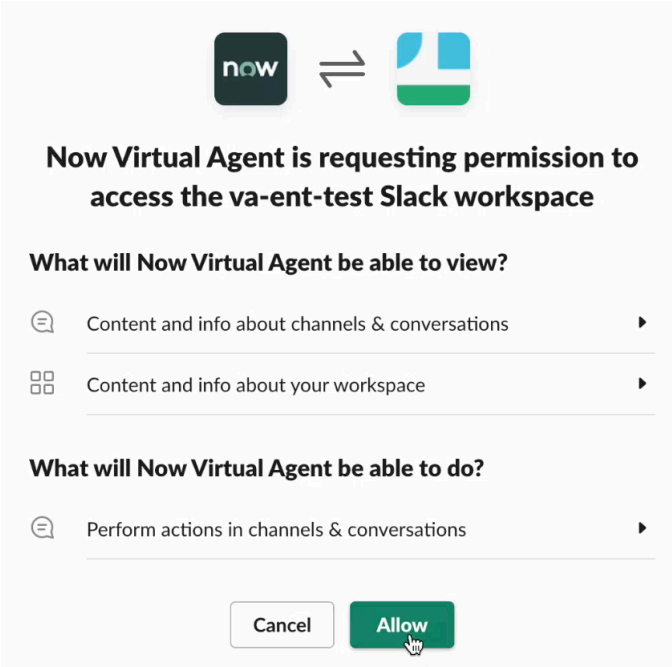
4. Insira a URL do seu espaço do Slack para fazer login no seu espaço do Slack e selecione **Continuar**.

   Nota: Não se esqueça de inserir o nome do espaço Slack ao qual você tem acesso.

5. Entre na sua instância ServiceNow®.
6. Selecione **Permitir** quando Slack solicitar permissão para acessar seu espaço.

Tradução automática

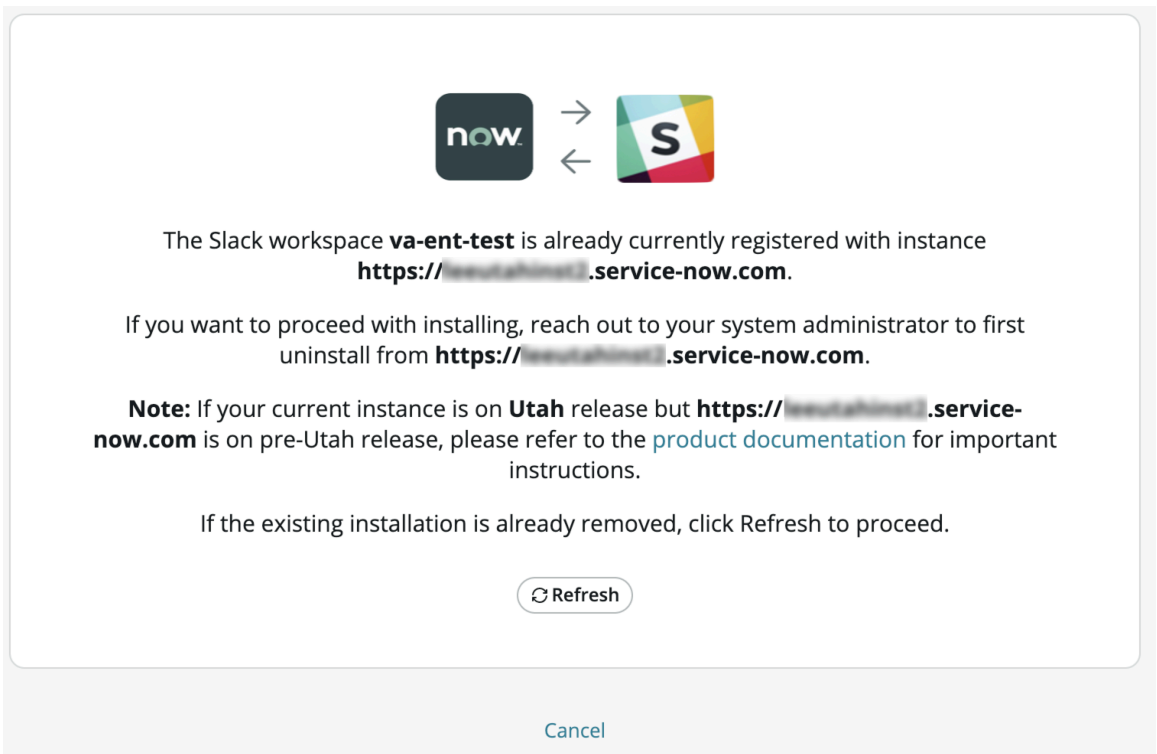
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



7. Se o espaço selecionado já tiver sido atribuído ao Virtual Agent, desinstale primeiro da instância associada anteriormente.

Nota:

A partir da versão Utah, se o espaço Slack já estiver associado a outra instância ServiceNow e você pretender associá-lo a uma nova instância, você será solicitado a entrar em contato com o administrador para primeiro desinstalar o locatário da instância associada anteriormente. Para obter mais informações, consulte Substituir a integração Slack.



Quando Virtual Agent tiver sido instalado no espaço Slack, será exibida uma mensagem de conclusão.

Tradução automática

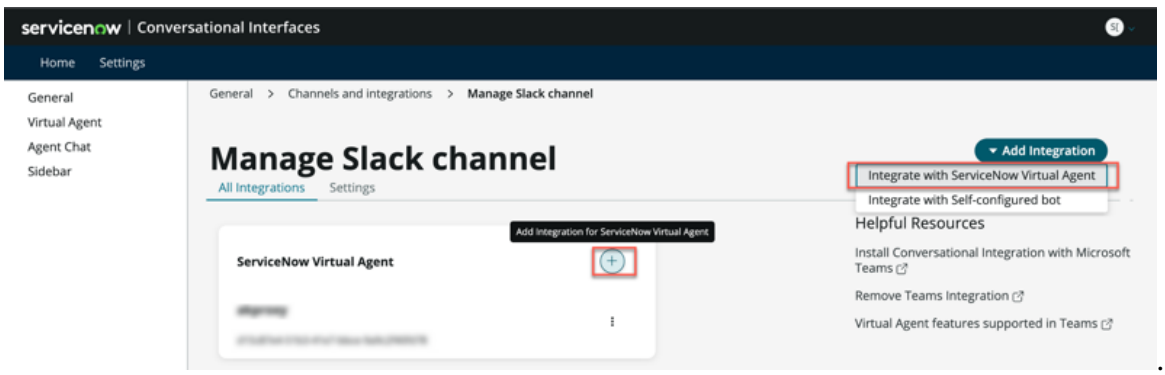
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

8. Selecione **Ir para o Slack** a fim de gerenciar a aplicação do Slack.
9. Clique em **Continuar para gerenciar canais e integrações** para gerenciar a integração na sua ServiceNow instância.

   A aplicação Slack aparece na lista de integrações.

O que Fazer Depois

Para integrar sua instância da ServiceNow com outro bot do Slack, selecione o ícone de adição no bloco do Virtual Agent da ServiceNow ou selecione a lista **Adicionar integração** na página do canal Gerenciar Slack.



Para obter mais informações, consulte Gerenciar a Integração do Virtual Agent da ServiceNow com Slack..

Substituir a integração Slack

Substitua a integração do Virtual Agent com Slack.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin.

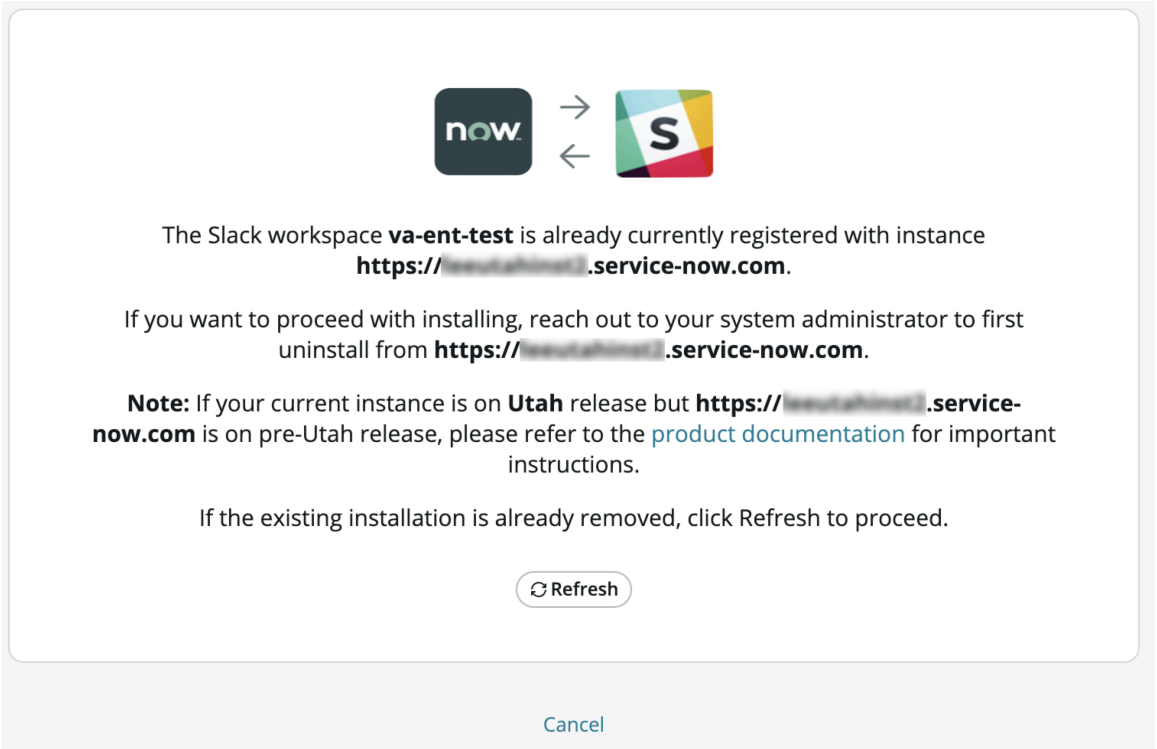
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes da versão Utah, um administrador era capaz de substituir uma instalação Slack que está associada a uma instância específica por uma outra instância ServiceNow.

A partir da versão Utah, se o espaço do Slack já estiver associado a outra instância do ServiceNow e você pretender associá-lo a uma nova instância, você precisará entrar em contato com o administrador para primeiro desinstalar o locatário da instância associada anteriormente.

Tradução automática

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



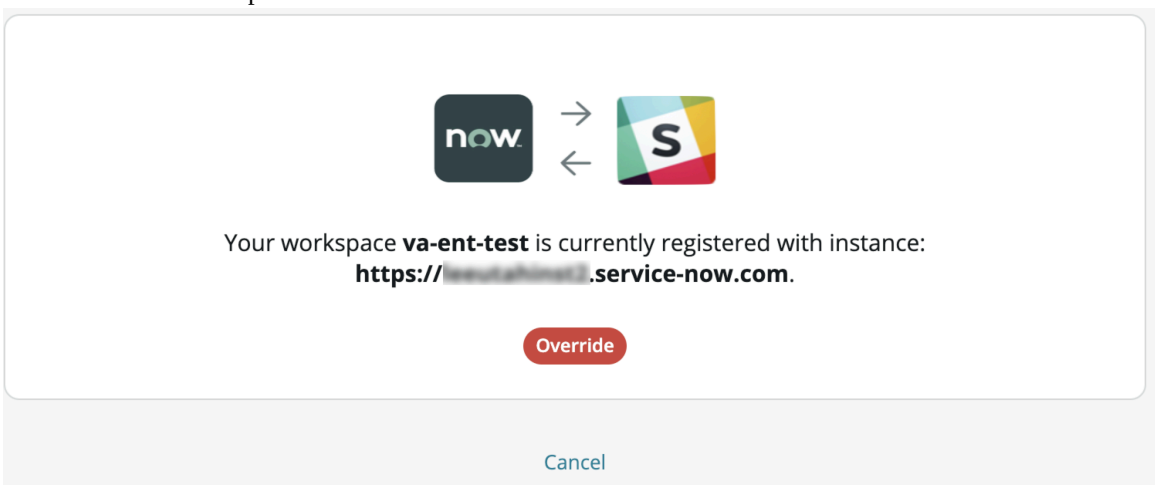
Importante: As instruções em Remover a Integração do Virtual Agent da ServiceNow com Slack são aplicáveis somente quando ambas as instâncias são compatíveis com Utah e com as versões acima. Se uma das instâncias ServiceNow for da versão Utah e outra for de uma versão anterior a Utah, siga as etapas abaixo.

Procedimento

1. No filtro de navegação esquerdo da instância ServiceNow, insira `sys_properties_list`.
2. Pesquise e abra a propriedade do sistema *`sn_va_slack.enable_slack_override`*.

   Nota: Caso não encontre essa propriedade do sistema, você (como administrador) deverá criar uma.

3. Defina o valor da propriedade do sistema como **verdadeiro** para habilitar o botão **Substituir**.
   Por padrão, o valor da propriedade do sistema é **falso**.
4. Selecione **Substituir** para associar a instância a um novo locatário.



Tradução automática

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

Gerenciar a Integração do Virtual Agent da ServiceNow com Slack.

Gerencie a aplicação Integração conversacional com Slack, sua identidade visual e personalize as mensagens específicas do bot na instância ServiceNow após a integração.

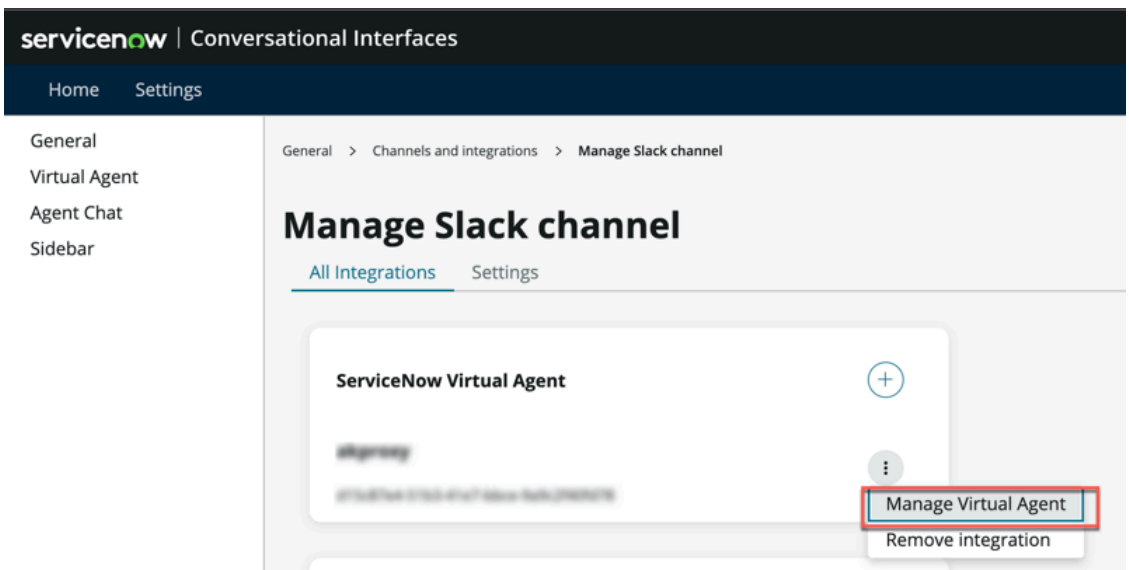
Antes de Iniciar

Funções necessárias:

- virtual_agent_admin e external_app_install_admin ou admin.
- Administrador para aplicações de terceiros.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Em **Configurações Gerais** nas opções **Canais e integrações**, selecione **Visualizar Todos**.
3. Selecione **Gerenciar** em Slack lado a lado.
   Ao selecionar **Gerenciar**, você será redirecionado para a página Gerenciar Canal do Slack, na qual poderá gerenciar os bots.
4. Para integrar a instância da ServiceNow com outro bot da Slack, selecione o ícone Adicionar integração do Virtual Agent da ServiceNow no Virtual Agent da ServiceNow.
   Além disso, você também pode selecionar o menu suspenso **Adicionar integração**, na parte superior direita da página Gerenciar canal do Slack e selecionar **Integrar ao Virtual Agent da ServiceNow**.
5. Selecione o ícone Gerenciar bot e escolha **Gerenciar Virtual Agent**.



   Você será redirecionado para a página de configuração do bot selecionado.
6. Selecione a guia **Identidade visual** para definir a identidade visual do seu bot do Virtual Agent da ServiceNow.
   Para obter mais informações sobre fazer a identidade visual de bots, consulte Configure a identidade visual do seu bot do Virtual Agent no Slack..
7. Selecione a guia **Mensagens do bot** para criar e editar uma mensagem do bot.
   Para obter mais informações, consulte Criar mensagens de bot.

Remover a Integração do Virtual Agent da ServiceNow com Slack

Remova a Integração do Virtual Agent da ServiceNow da instância ServiceNow para desassociar o app Slack.

Tradução automática

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

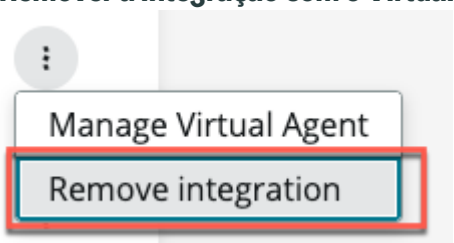
Funções necessárias:

- Virtual_agent_admin e external_app_install_admin ou admin.
- Administrador para aplicações de terceiros.

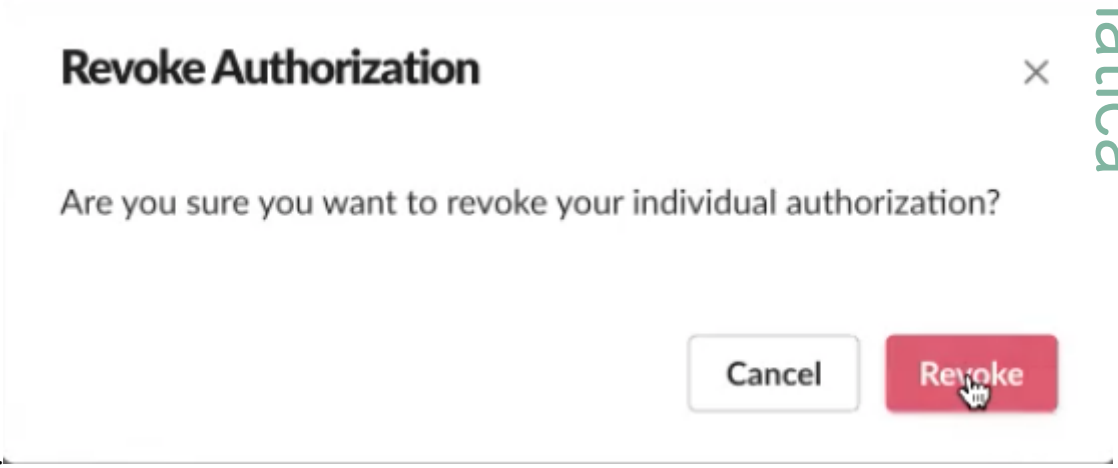
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Em **Configurações Gerais** nas opções **Canais e integrações**, selecione **Visualizar Todos**.
3. Na página Canais e integração, em Slack lado a lado, selecione **Gerenciar** .
4. Na página Gerenciar canal do Slack, encontre a integração do ServiceNow Virtual Agent para remover do seu ServiceNow, selecione o ícone gerenciar bot e selecione **Remover integração** .

Remover a Integração com o Virtual Agent da ServiceNow.



5. Na mensagem de confirmação Remover integração, selecione **Remover** .
   Você será redirecionado para o diretório do aplicativo Slack.
6. No diretório do app Slack, navegue até a guia Configuração e selecione **Ver tudo** contra **1 membro autorizado** .
7. Selecione **Revogar** No pop-up Membro autorizado 1.
8. Selecione **Revogar**na mensagem de



confirmação.
É exibida uma mensagem informando que **Você removeu com êxito uma autorização do Now Virtual Agent**.
A integração do Virtual Agent da ServiceNow com Slack foi removida da sua instância da ServiceNow.

Integrar um bot autoconfigurado com Slack espaço

Habilita ServiceNow® Virtual Agent para permitir que várias instâncias ServiceNow se integrem a um único espaço Slack.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Virtual Agent com Slack cria uma associação um para um entre a instância ServiceNow da qual você está instalando e o espaço Slack no qual a integração é executada. Por padrão, Virtual Agent oferece suporte à instalação em um clique, que integra um espaço Slack a uma instância ServiceNow. Ao habilitar essa integração, Virtual Agent permite integrar vários ServiceNow instâncias com um único Slack espaço. Você pode integrar várias instâncias ServiceNow com um único espaço Slack criando um bot para cada uma das instâncias no espaço de destino Slack.

Criar um bot em Slack

Você deve criar um bot autoconfigurado no espaço de destino em Slack para poder integrar com Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma.

Nota: Os usuários devem ter permissões para criar um bot no espaço de destino.

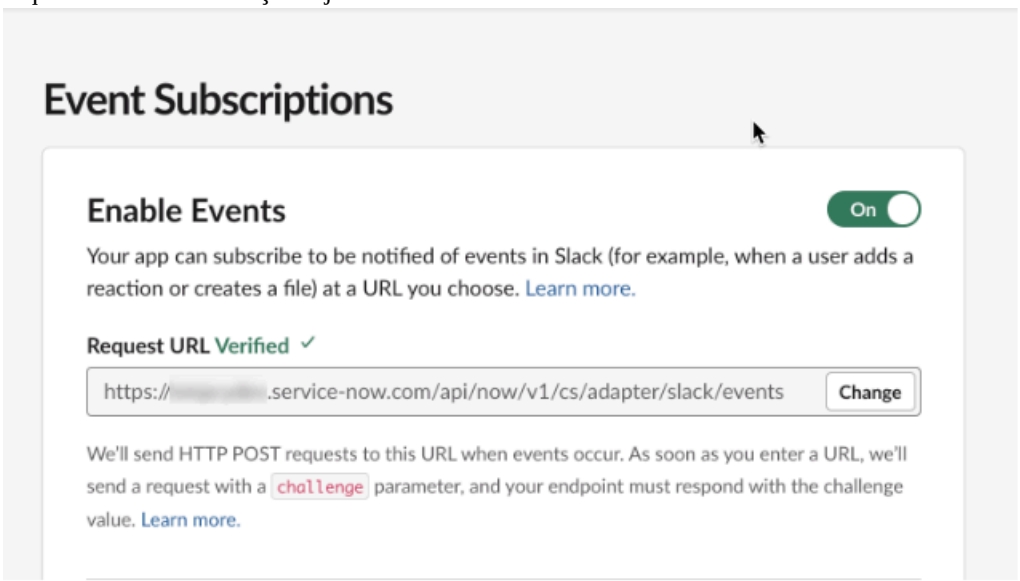
Procedimento

1. Faça login na API do Slack .
2. Navegue até **Seus aplicativos** e clique em **Criar novo app**.
3. Insira um **Nome de aplicativo**, selecione o **Espaço do Slack** e clique em **Criar app**.
4. Configurar componentes interativos.
   a. Navegar até **Interatividade** > **Atalhos** no menu esquerdo e ative **Interatividade** .
   b. Atualize o **URL da solicitação**.
   Se você estiver configurando o bot autoconfigurado em uma instância ServiceNow, o URL de solicitação deve ser https://<instance-name>/api/now/v1/cs/adapter/slack/actions.
   c. Clique em **Salvar**.
5. Configurar Assinaturas de evento.
   a. Clique em **Assinaturas de evento** no menu à esquerda e ative **Habilitar eventos**.
   b. Atualize o **URL da solicitação**.
   Se você estiver configurando o bot autoconfigurado em uma instância ServiceNow, o URL da solicitação deve ser https://<instance-name>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/slack/events.

Tradução automática

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

c. Aguarde até que o URL da solicitação seja verificado.



d. Em Assinar eventos de bot, clique em **Adicionar evento de usuário bot** e adicione `message.im`.

e. Clique em **Salvar**.

6. Navegue até a guia **Webhook de entrada** e deslize o botão de alternância **Ativar Webhooks de entrada** para habilitá-lo.
7. Configurar OAuth e Permissões.

   a. Clique em OAuth e Permissões no menu esquerdo e navegue até **Escopos** > **Escopos de bot**.

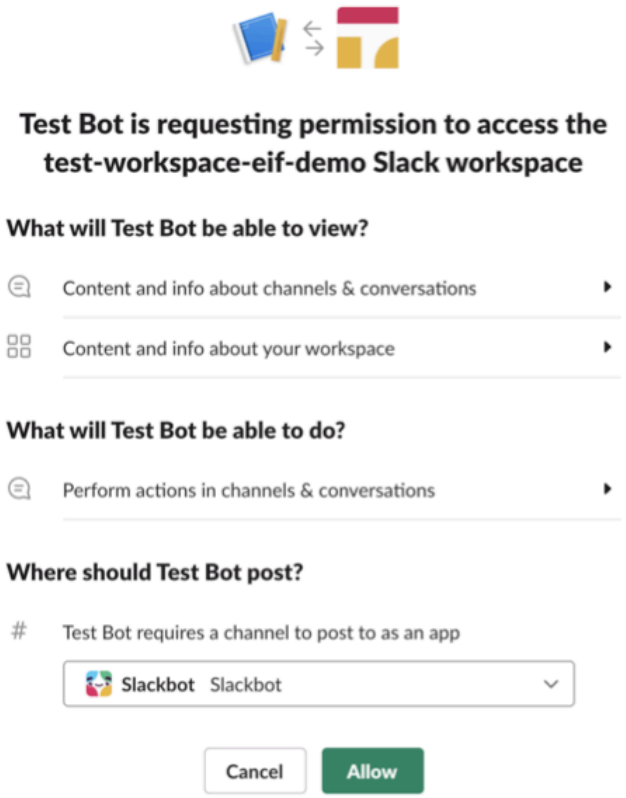
   b. Selecione **Adicionar um Escopo de OAuth** e adicione os seguintes escopos:

   - chat:write
   - files:read
   - files:write
   - im.history
   - incoming-webhook
   - team:read
   - users:read
   - users:read.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.

8. Navegue até **OAuth e Permissões**, clique em **Instalar no espaço** e clique em **Permitir**.



Recupere detalhes do bot autoconfigurado

Recupere os detalhes do bot criado no espaço Slack para integrar com a instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login na API do Slack .
2. Clique em **Suas aplicações** , selecione um bot e navegue até **Configurações** > **Informações Básicas** > **Exibir informações** para copiar **Nome da aplicação** (Nome do bot).
3. Insira o **Token de acesso do OAuth do usuário bot** no argumento do token, clique em **Método de teste** e copie o **ID da equipe**.

Nota: Você pode encontrar o token de acesso em **OAuth e Permissões** em seu app Slack.

Tradução automática

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

Argument		Value
`token`	Required	No token **Or, provide your own token:** xoxb-1557753420966-1632731908147-krt Need a token? Create and install a Slack app to begin.
`team`	Optional	
Extra args		

Test Method

URL

`https://slack.com/api/team.info?pretty=1`

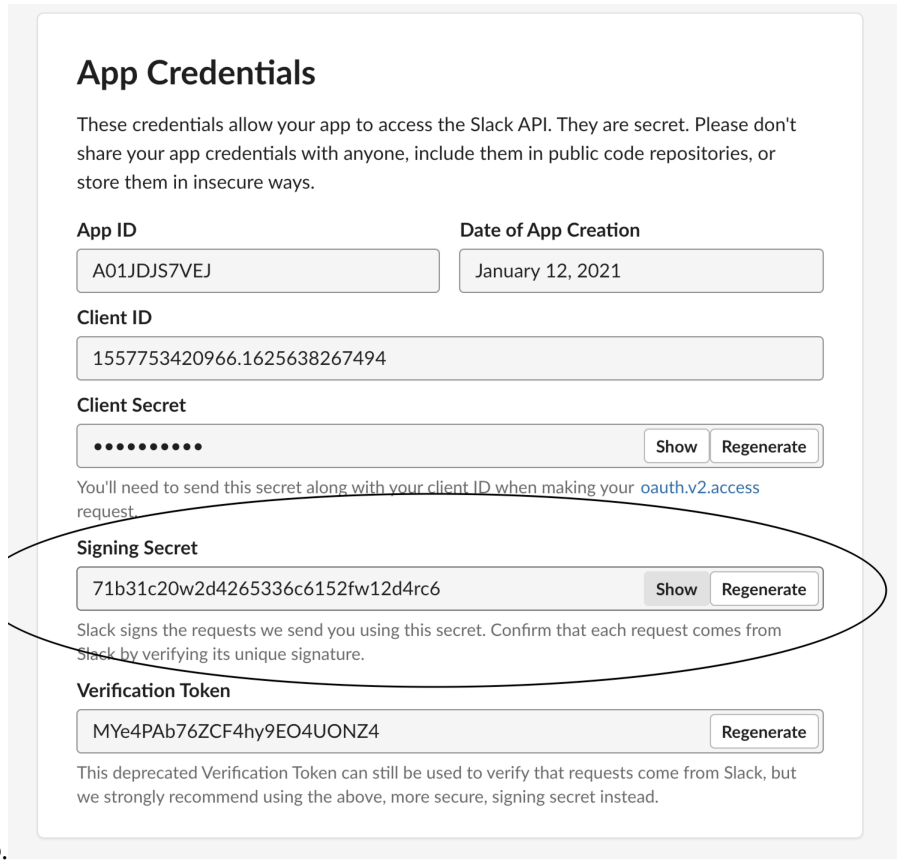
`Authorization: Bearer xoxb-1557753420966-1632731908147-krtnO65eEJWnB17X7P811117`


```
{
    "ok": true,
    "team": {
        "id": "T01GDN5CCUE",
        "name": "test-workspace-eif-demo",
        "domain": "va-eifdemo",
        "email_domain": "",
        "is_verified": false,
        "icon": {
            "image_34": "https://a.slack-edge.com/80588/img/avatars-teams/ava_0009-34
            "image_44": "https://a.slack-edge.com/80588/img/avatars-teams/ava_0009-44
            "image_68": "https://a.slack-edge.com/80588/img/avatars-teams/ava_0009-68
            "image_88": "https://a.slack-edge.com/80588/img/avatars-teams/ava_0009-88
            "image_102": "https://a.slack-edge.com/80588/img/avatars-teams/ava_0009-1
            "image_132": "https://a.slack-edge.com/80588/img/avatars-teams/ava_0009-1
            "image_230": "https://a.slack-edge.com/80588/img/avatars-teams/ava_0009-2
            "image_default": true
```

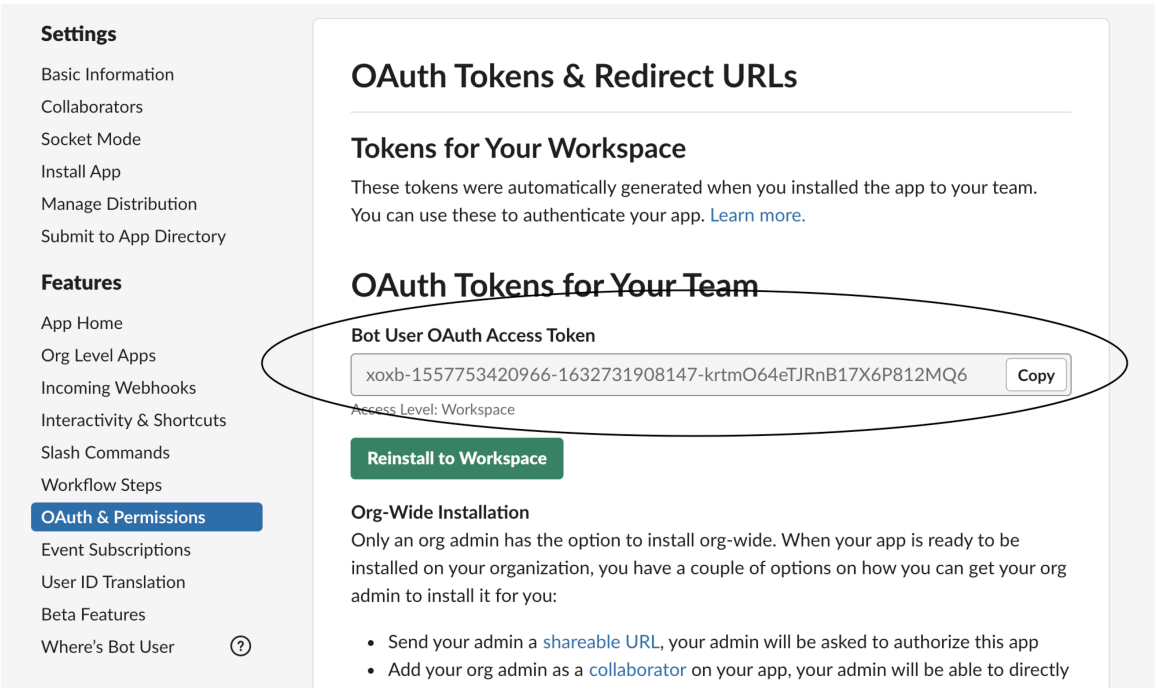

Tradução automática

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

4. Navegue até Informações básicas no Espaço do Slack (em api.slack.com) e copie o **Segredo da assinatura** em **Credenciais do aplicativo**.



5. Navegue até OAuth e Permissões, no seu Espaço Slack e copie o **Token de acesso do OAuth do usuário bot**.



Resultado

Agora você conseguirá interagir com o Bot autoconfigurado.

Tradução automática

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

Se o bot não aparecer na seção Aplicativos, clique em **Adicionar aplicativos**, procure pelo bot e selecione-o. Você pode digitar **oi** para receber uma resposta.

Integre seu ServiceNow® instância com um bot autoconfigurado

Adicione o bot autoconfigurado ao seu ServiceNow instância com a qual concluir a integração Slack.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin e espaço do administrador Slack.

Esta instalação requer uma instância ServiceNow que não seja a instância integrada com o bot de produção para integrar com um bot (dos vários bots) em um único espaço Slack.

Nota: . ServiceNow instância que você usará para integrar o bot autoconfigurado a um único Slack O espaço não deve ser uma instância que você usou para integrar o Virtual Agent da ServiceNow.

Certifique-se de ter criado um bot no espaço Slack e de ter buscado os detalhes do bot para concluir a integração. Para obter mais informações, consulte Criar um bot em Slack.

Busque o nome do bot, o ID da equipe, o Segredo da assinatura e os detalhes do Token de acesso do bot criado em Slack. Para obter mais informações, consulte Recuperar detalhes do bot. Use essas informações ao configurar o bot na instância ServiceNow.

Procedimento

Como um administrador ServiceNow, configure o bot na instância ServiceNow no escopo global.

Nota: O virtual_agent_admin pode instalar bots com várias instâncias ou bots separados do bot de produção na instância ServiceNow e aproveitar todos os recursos de Virtual Agent e também ter a flexibilidade para integrar uma das várias instâncias ServiceNow com um bot em um único espaço Slack.

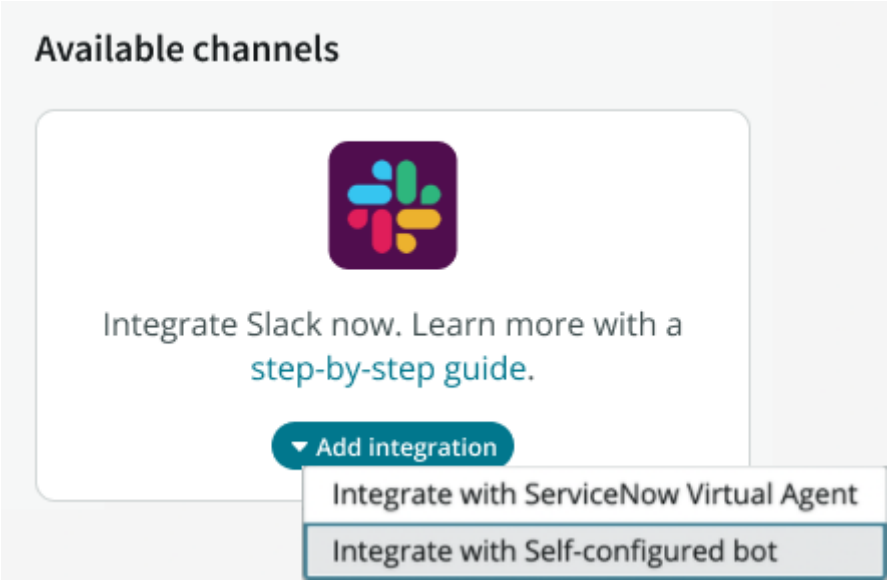
a. Faça login no seu ServiceNow e navegue até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.

b. Em **Configurações Gerais** nas opções **Canais e integrações**, selecione **Visualizar Todos**.
A página Canais e integrações é aberta.

c. Na seção Canais disponíveis em Slack lado a lado, selecione **Adicionar integrações** e selecione **Integrar com bot autoconfigurado** .

Tradução automática

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



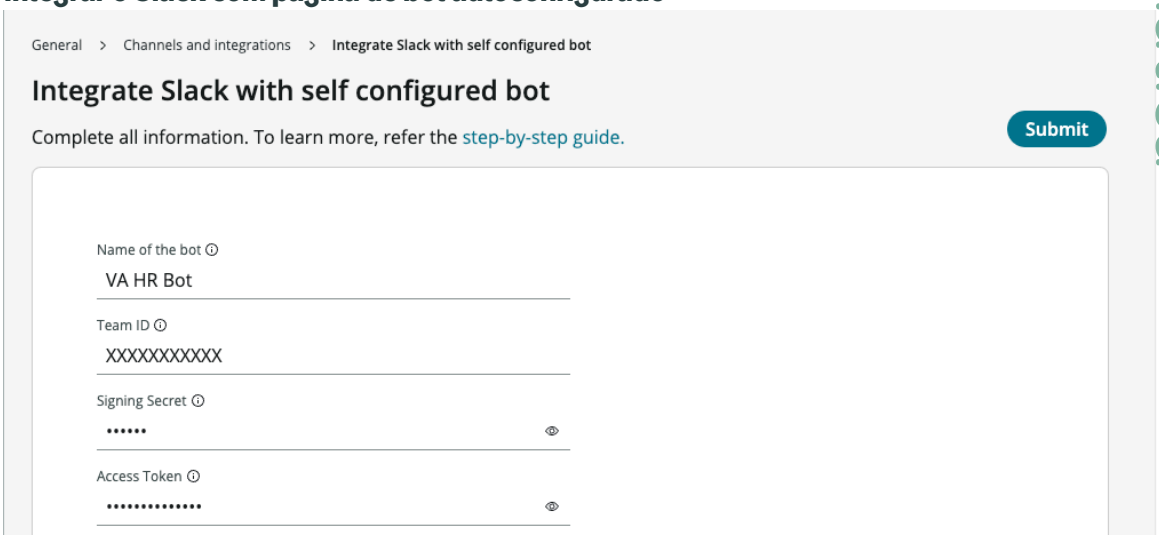
Nota: O botão **Adicionar integrações** só fica disponível após a instalação do plug-in Integração conversacional com Slack (sn_va_slack) na instância ServiceNow. Para obter mais informações sobre a instalação do plug-in, consulte Instale o Integração conversacional com Slack.

d. Em Integrar Slack com a página de bot autoconfigurada, forneça os seguintes detalhes de que você fez uma anotação ao criar o. Slack bot e selecione **Enviar** .

- **Nome do bot**
- **ID da Equipe**
- **Segredo ded assinatura**
- **Token de acesso**

Para obter mais informações, consulte Recuperar detalhes do bot.

Integrar o Slack com página de bot autoconfigurado

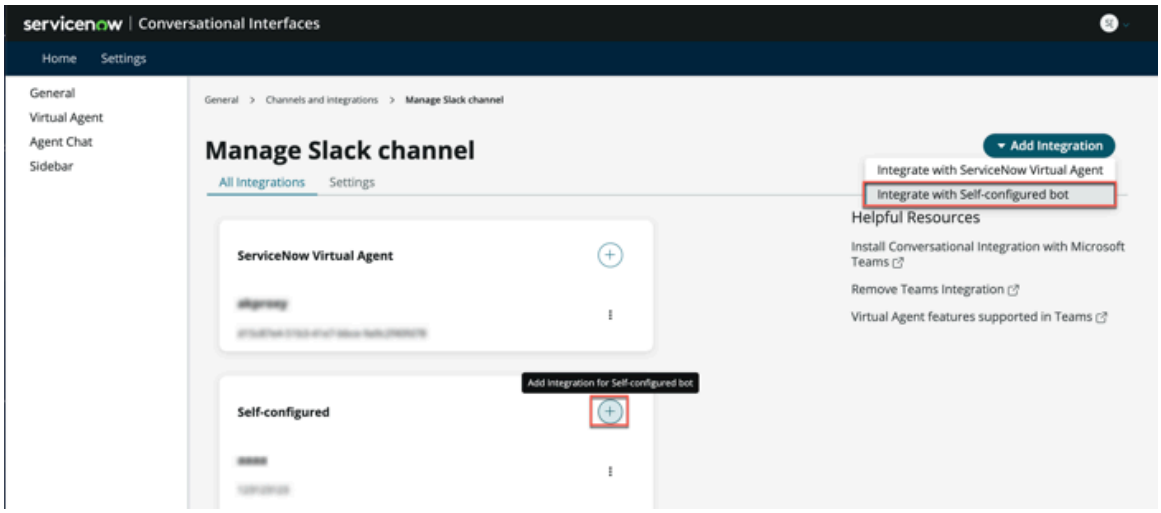


Nota: Para cada instância ServiceNow adicional a ser integrada, repita as etapas 1 e 2.

Se você quiser integrar seu ServiceNow instância com outro Slack bot, selecione o ícone de adição no bot autoconfigurado ou selecione **Adicionar integração** Na página Gerenciar canal do Slack e selecione **Integrar com bot autoconfigurado** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 receberá uma mensagem de que a instalação foi bem-sucedida.

Gerenciar a integração do Bot autoconfigurado com Slack

Gerencie a aplicação Integração conversacional com Slack, sua identidade visual e personalize as mensagens específicas do bot autoconfigurado na instância ServiceNow após a integração.

Antes de Iniciar

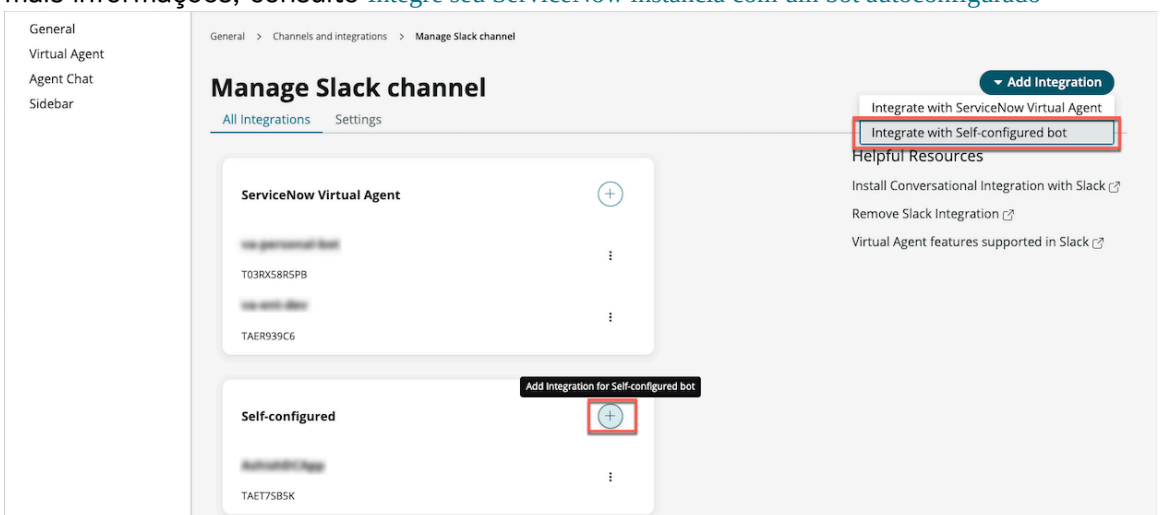
Funções necessárias:

- virtual_agent_admin e external_app_install_admin ou admin.
- Administrador para aplicações de terceiros (Slack)

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Em **Configurações Gerais** nas opções **Canais e integrações**, selecione **Visualizar Todos**.
3. Selecione **Gerenciar** em Slack lado a lado.

   Se você quiser integrar seu ServiceNow instância com outro Slack bot, selecione o ícone de adição no bot autoconfigurado ou selecione **Adicionar integração** Na página Gerenciar canal do Slack e selecione **Integrar com bot autoconfigurado** . Para obter mais informações, consulte Integre seu ServiceNow instância com um bot autoconfigurado



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Gerenciar**, você será redirecionado para a página Gerenciar Canal do Slack, na qual poderá gerenciar os bots.

4. Selecione o ícone Gerenciar bot e selecione **Gerenciar bot** .
   Você será redirecionado para a página de configuração do bot selecionado.
5. Selecione **Configuração** Para marcar seu bot autoconfigurado.
   Para obter mais informações sobre fazer a identidade visual de Bots autoconfigurados, consulte Configure a identidade visual do seu bot autoconfigurado.
6. Selecione a guia **Mensagens do bot** para criar e editar uma mensagem do bot.
   Para obter mais informações, consulte Criar mensagens de bot.

Remova a integração do bot autoconfigurado com Slack

Remova a integração de bot autoconfigurada do seu ServiceNow instância para desassociar Slack aplicação.

Antes de Iniciar

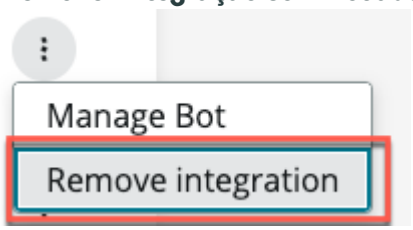
Funções necessárias:

- Virtual_agent_admin e external_app_install_admin ou admin.
- Administrador para aplicações de terceiros.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Em **Configurações Gerais** nas opções **Canais e integrações**, selecione **Visualizar Todos**.
3. Na página Canais e integração, em Slack lado a lado, selecione **Gerenciar** .
4. Na página Gerenciar canal do Slack, encontre a integração do bot autoconfigurado para remover do seu ServiceNow, selecione o ícone gerenciar bot e selecione **Remover integração** .

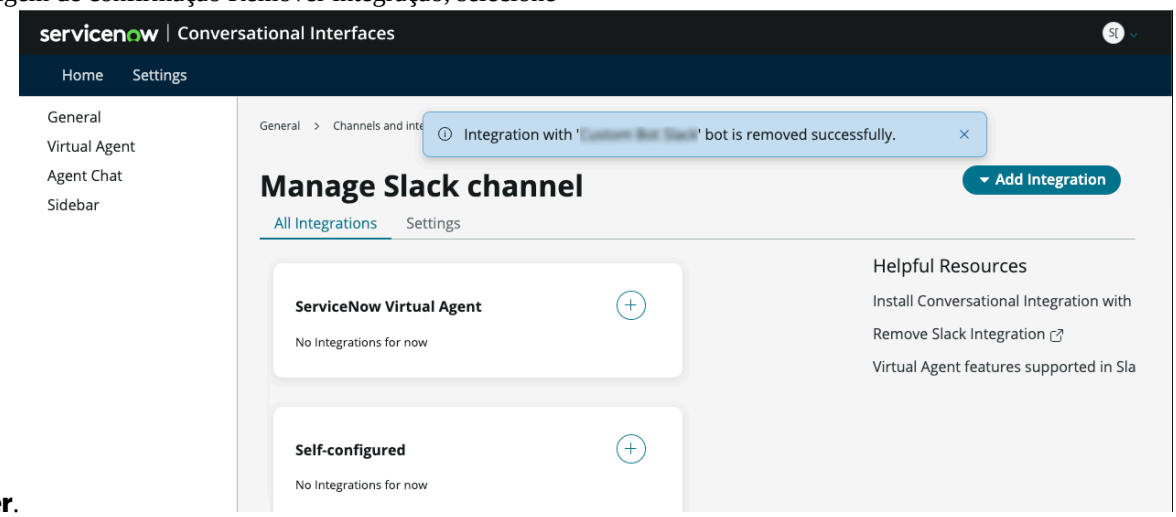
Remover integração com Bot autoconfigurado.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 mensagem de confirmação Remover integração, selecione



Remover.
A integração de bot autoconfigurado com Slack foi removida com sucesso.

Configurar Virtual Agent configurações para Slack

Configure os seus bots Slack integrados ao Virtual Agent para habilitar notificações, vincular perfis de usuário ServiceNow e configurar mensagens de sistema e ações contextuais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Em **Configurações gerais**, em **Canais e integrações**, clique em **Exibir tudo**.
3. Na página Canais e integrações, no bloco Slack, clique em **Gerenciar**.
4. Selecione a guia **Configurações**.
5. Deslize o botão de alternância **Habilitar Notificação para todos os usuários** para desabilitar as notificações dos usuários vinculados.

Nota:

- O botão de alternância **Habilitar notificação para todos os usuários** é selecionado por padrão.
- O botão de alternância **Vincular automaticamente os perfis de usuários da ServiceNow** é selecionado por padrão e desabilitado para qualquer mudança posterior. Esta opção vincula automaticamente todas as contas ServiceNow ativas ao bot Microsoft Teams associado.

6. Defina as **Configurações globais de envio de mensagens**.

Nota: Todas as mudanças feitas nessas configurações serão refletidas em todos os canais.

Tradução automática

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

- **Mensagens do sistema**: personalize as mensagens padrão do sistema exibidas durante as conversas do Virtual Agent.

  Para obter mais informações sobre como alterar ou atualizar uma mensagem do sistema, consulte Mudança de mensagens do sistema.

- **Ações contextuais**: personalize as ações compatíveis por entradas de comando do usuário.

  Para obter informações sobre como atualizar uma ação contextual, consulte Ações contextuais para integrações de bate-papo personalizadas.

Configure a identidade visual do seu bot do Virtual Agent no Slack.

Você tem a flexibilidade de personalizar a identidade visual padrão ServiceNow para o seu Slack Virtual Agent. Você pode mudar o nome e o ícone do bot de produção.

Antes de Iniciar

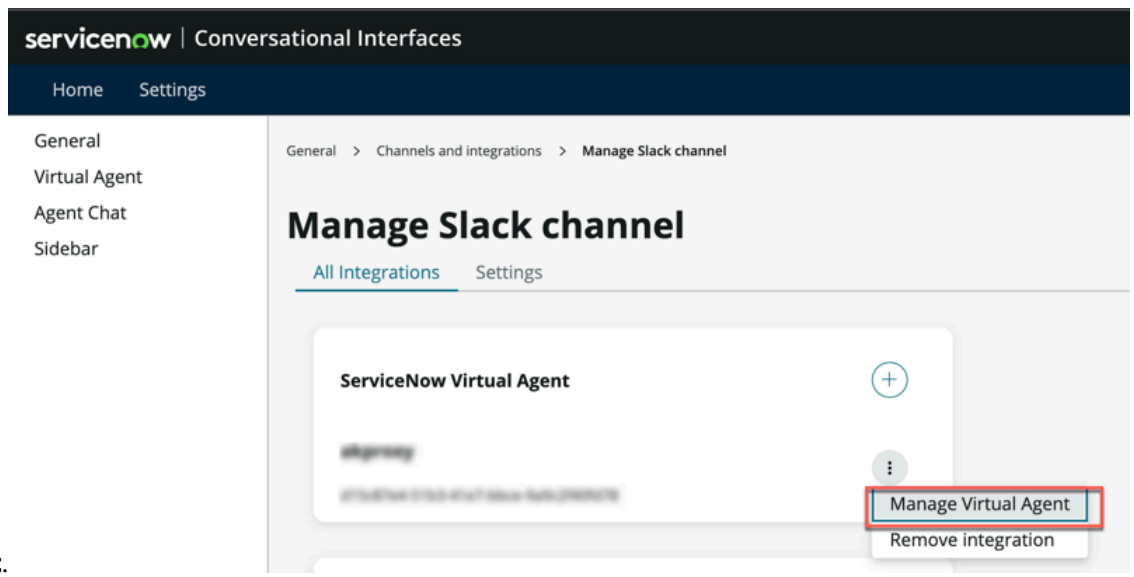
Função necessária: admin ou virtual_agent_admin

Nota: A funcionalidade de identidade visual em Slack está disponível na versão da store de agosto de 2022 e é compatível com a versão Tokyo e superiores. Os usuários devem garantir que estão na versão da família Tokyo e que baixaram a versão da store de agosto do app Integração conversacional com Slack para usar esta funcionalidade.

Não se esqueça de definir a propriedade do sistema `com.glide.cs.enable_slack_branding` como verdadeira antes de definir as configurações de identidade visual do seu bot.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Em **Configurações gerais** página em **Canais e integrações** , selecione **Exibir tudo** .
3. Na página Canais e integrações, no bloco Slack, clique em **Gerenciar**.
4. Selecione o ícone Gerenciar bot e escolha **Gerenciar Virtual Agent**.



5. Na guia Identidade visual, forneça 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.

- **Nome do bot**: nome que aparece no corpo da conversa Slack.

  Em Configurar sua integração de bot em Slack, altere o nome do bot padrão para um nome de bot de sua escolha e selecione **Salvar** .

  Nota:

  - Se você quiser mudar o nome do bot de volta para o nome do bot padrão, exclua o nome do bot fornecido e selecione **Salvar** . O nome do bot será obtido do nome do bot disponível na Slack Central de administração.
  - Se você quiser que o nome do bot seja diferente do cabeçalho e do painel esquerdo, forneça um nome diferente.

- **Nome do aplicativo**: nome que aparece no cabeçalho do Slack e no painel esquerdo.

  Para alterar o nome do aplicativo no cabeçalho Slack e no painel esquerdo, execute as seguintes etapas.

  - Faça login na Central de administração do Slack .
  - Navegue até o **Diretório do aplicativo Slack** e encontre seu app pré-publicado Slack.
  - Em seu Slack página da aplicação, selecione **Configuração** E navegue até a seção Usuário bot.
  - Selecione **Editar** para editar o nome do bot.
  - No pop-up Editar nome do bot, mude o nome do bot para um nome de sua escolha e selecione **Salvar mudanças** .

    Nota: Se você quiser que o nome do bot seja consistente com o nome do bot no corpo da conversa, forneça o mesmo nome de bot.

- **Ícone do bot do Slack**: ícone que aparece no corpo da conversa do Slack
  - **Usar ícone padrão** : Selecione **Usar ícone padrão** botão de opção e selecione **Salvar** para mudar o ícone do bot de volta para o ícone do bot padrão.
  - **Usar ícone personalizado**:

    Selecione **Usar ícone personalizado** botão de opção para mudar Slackícone de bot e selecione **Salvar** .

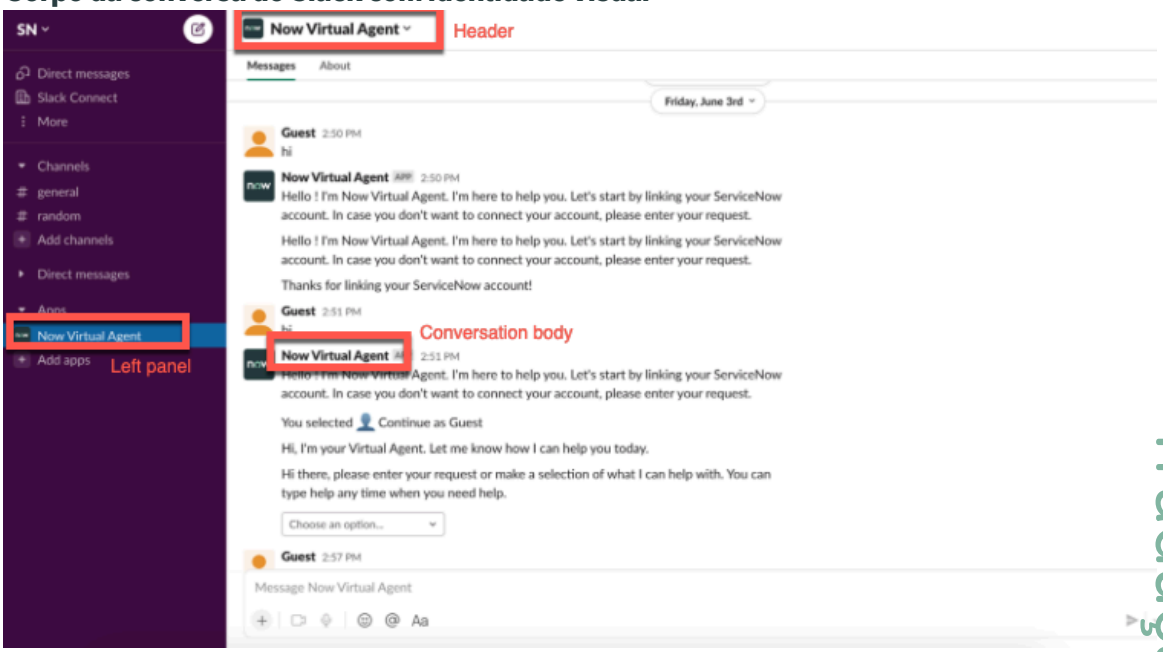
    Existem duas maneiras de carregar um ícone de imagem.

Tradução automática

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

- Selecione **Anexar imagem** para procurar um ícone de imagem e selecione **Salvar** .
- Selecione **Em vez disso, use o URL da imagem** Para fornecer uma URL do ícone de imagem e selecione **Salvar** .

Corpo da conversa do Slack com identidade visual



O que Fazer Depois

Abra a interface do bot Slack e inicie uma nova conversa. Você notará que o nome do bot foi atualizado no corpo da conversa Slack, no cabeçalho e no painel esquerdo, e que o ícone do bot foi atualizado somente no corpo da conversa.

Configure a identidade visual do seu bot autoconfigurado

Configurar identidade visual do aplicativo autoconfigurado Slack. Você têm a flexibilidade de personalizar a identidade visual padrão ServiceNow para o nome e o ícone do bot autoconfigurado Slack.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter concluído a integração do Virtual Agent com um Bot autoconfigurado no Slack antes de personalizar as opções de identidade visual.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login na Central de administração do Slack .
2. Selecione **Seus apps** e selecione um bot do qual você deseja alterar as configurações de identidade visual.
3. Navegar até **Configurações** > **Informações Básicas** > **Exibir informações**.
4. Na seção Informações de exibição, você pode atualizar os seguintes detalhes:

   a. **Nome do aplicativo**: o nome do Bot autoconfigurado.

   b. **Descrição resumida**: uma frase curta que descreve o Bot autoconfigurado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. **Visualização e ícone do app**: imagem que representa o Bot autoconfigurado no corpo da conversa.

> **Nota:** Certifique-se de que a imagem que você deseja carregar como ícone do app está em quadrados entre 512 px por 512 px e 2.000 px por 2.000 px.

d. **Cor defundo**: cor de fundo do ícone do bot no corpo da conversa.

e. **Descrição longa**: descrição do Bot autoconfigurado a ser exibido na página de Detalhes do aplicativo.

5. Selecione **Salvar mudanças** .

Vincular previamente Virtual Agent solicitantes antes da integração com Slack.

Vincule previamente os solicitantes Virtual Agent a uma instância ServiceNow antes que eles executem o Integração conversacional com Slack. A pré-vinculação em lote permite que os usuários Virtual Agent conversem imediatamente com um Virtual Agent e recebam notificações sem passar pelo processo de vinculação da autenticação inicial.

Antes de Iniciar

- Gerenciar a Integração do Virtual Agent da ServiceNow com Slack., com a opção **Vincular automaticamente os perfis de usuários da ServiceNow** habilitada.
- Configure o spoke do Slack .

Funções necessárias:

- virtual_agent_admin
- external_app_install_admin
- Uma das seguintes Slack funções de administrador:
  - Administrador global
  - Administrador de aplicativo
  - Administrador de aplicativo em nuvem.
- admin ou schedule_admin para alterar o script do trabalho agendado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando a opção **Vincular automaticamente os perfis de usuários da ServiceNow** estiver habilitada na página de IU de integração de aplicativos de envio de mensagens, um lote de até 10.000 usuários será pré-vinculado automaticamente a uma instância ServiceNow. Os usuários existentes são pré-vinculados durante a execução inicial. Usuários recém-adicionados são pré-vinculados durante as execuções diárias subsequentes.

Para impedir a pré-vinculação automática em lote, desabilite a opção **Vincular automaticamente os perfis de usuários da ServiceNow** na página de IU de Integração de aplicativos de Envio de mensagens.

A pré-vinculação em lote dos Virtual Agent usuários a uma instância ServiceNow antes de integrar com Slack inclui os seguintes benefícios:

Tradução automática

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

- As notificações são enviadas proativamente por Virtual Agent aos usuários quando a identidade deles em Slack está associada à identidade em uma instância ServiceNow. Isso também é verdadeiro quando o usuário já está vinculado a ServiceNow Virtual Agent.
- Se um usuário estiver pré-vinculado, e quando Slack notificações estiverem habilitadas no aplicativo, as notificações serão enviadas por push para o aplicativo, mesmo quando um usuário não estiver conectado a uma conta Slack.

A pré-vinculação em lote acontece automaticamente por meio do trabalho agendado do **Trabalho de pré-vinculação diária do Slack**. Este trabalho é executado por padrão em uma hora agendada (a hora é exibida no fuso horário do administrador do sistema) e você pode alterar a hora, se desejar. Para modificar o tempo de execução do trabalho agendado padrão ou o fuso horário, acesse o formulário de Execução agendada de script do **Trabalho de pré-vinculação diária do Slack**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. Pesquise o trabalho agendado do **Trabalho de pré-vinculação diária do Slack** e clique para abrir o formulário de Execução agendada de script para o registro selecionado.
3. No campo **Executar**, altere o tempo de execução para o horário desejado.
4. Para obter uma descrição dos outros campos que você pode mudar nesse formulário, inclusive **Fuso horário**, consulte Execução automática de um script à sua escolha .
5. Clique em **Salvar**.

Configurar tópicos promovidos para Integração conversacional com Slack

Configure tópicos promovidos para criar vários tópicos comuns e importantes para consumo rápido dos usuários durante uma conversa com o bot Slack. É possível configurar até seis tópicos promovidos diferentes a serem exibidos na mensagem de saudação do canal Slack.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou va_admin.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Na página Configurações do Virtual Agent, navegue até Saudações personalizadas e configuração e selecione **Exibir tudo** .
   Os tópicos promovidos que você configurou anteriormente residem na experiência de bate-papo padrão. Para obter mais informações, consulte Configurar uma experiência Virtual Agent de bate-papo. Se a experiência de bate-papo padrão for a única linha que você tem em sua instância, você observará que os tópicos promovidos serão aplicados ao widget de bate-papo, Microsoft Teams e Slack(a menos que você configure algo exclusivo para Slack conforme as instruções abaixo.)

   Se você quiser configurar tópicos promovidos exclusivos para Slack que devem ser diferentes do widget de bate-papo, siga o procedimento abaixo.
3. Na página Saudações personalizadas e configuração, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

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

Criar novo Saudações personalizadas e configuração

Campo	Descrição
Nome	Nome da experiência de bate-papo. Por exemplo, experiência de bate-papo Slack.
Descrição	Descrição da experiência de bate-papo.
Ativo	Habilite ou desabilite a experiência de bate-papo.
Ordem	Ordem dos tópicos promovidos para aparecer no bate-papo.
Domínio	Escopo da aplicação da experiência de bate-papo.
Modo de condição	Situação em que o usuário terá essa experiência de bate-papo. Modos de condições disponíveis: ○ **Avançado** ○ **Simples**
Condição	Condição que define o modo de condição da experiência de bate-papo. Configure uma condição simples com **[devicetype] [is] [slack]**. **Nota:** Se você configurar **[devicetype] [is] [teams]** no pop-up de Condição com uma ordem superior à experiência de bate-papo padrão, Slack selecionará os tópicos de configuração e os tópicos promovidos definidos nesta experiência. Esta mudança não afetará o widget de bate-papo, que ainda herdará os tópicos de configuração e os tópicos promovidos definidos na experiência de bate-papo padrão.

5. Selecione **Criar experiência personalizada** .
6. Adicione tópicos promovidos no formulário de experiência de bate-papo Slack criado.
   Analise a quantidade de caracteres dos tópicos promovidos antes de adicioná-los para Slack. Se o texto no tópico se aproximar de 30 caracteres, pode ficar truncado. Para obter mais informações, consulte Slack documento .
   a. Em Slack formulário experiência de bate-papo, selecione **Tópicos promovidos** e selecione **Adicionar tópico** .
   b. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Criar novos tópicos promovidos

Campo	Descrição
Tópico	Nome do tópico que está sendo escolhido. Use o ícone de pesquisa para escolher um tópico.
Ordem	Informe a ordem do tópico escolhido.

Nota: Semelhante ao widget de bate-papo, você pode configurar no máximo seis tópicos promovidos para Slack canal.

c. Selecione **Salvar.**

O que Fazer Depois

Inicie uma conversa com o bot Slack e você verá os tópicos promovidos após a mensagem de saudação configurada para o canal Slack.

Se você não configurou os tópicos promovidos para Slack, serão exibidos os tópicos promovidos da experiência de bate-papo padrão.

Usando Now Assist em Virtual Agent conversas com Slack

. Now Assist Fornece a experiência de conversa baseada em modelo de linguagem grande (LLM) durante suas conversas com um Now Virtual Agent bot ou um bot autoconfigurado integrado ao Slack.

Habilitar um bot com capacidades baseadas em LLM e experimentar conversas baseadas em LLM com Now Assist primeiro, você deve integrar seu Now Virtual Agent bot ou um bot autoconfigurado com Slack.

Integração do Slack com o Virtual Agent

Você pode integrar Virtual Agent com Slack com Now Virtual Agent bot ou um bot autoconfigurado.

Para integrar Slack com Now Virtual Agent, consulte Integração do Virtual Agent da ServiceNow ao Slack.

Para integrar Slack Com um bot autoconfigurado, consulte Integrar um bot autoconfigurado com Slack espaço.

Experiência de conversa com Now Assist em Slack

. Now Assist fornece um novo Pesquisa com IA experiência em canais com os seguintes recursos:

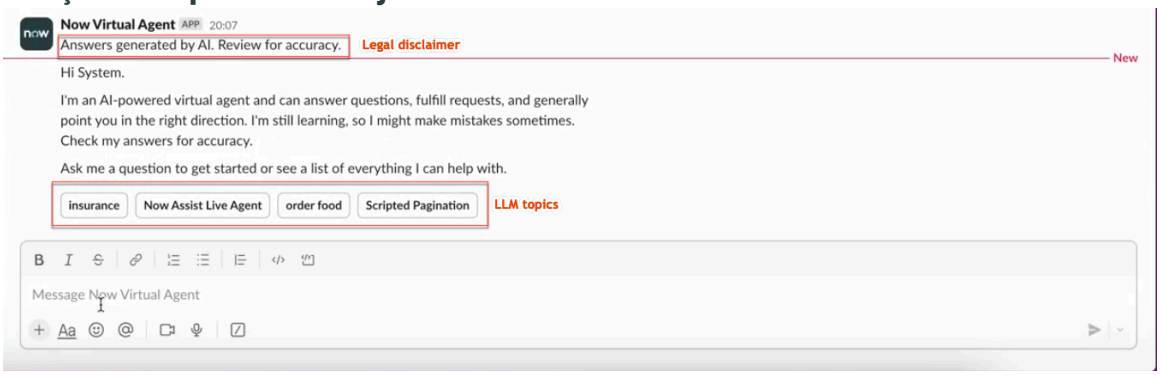
- **Isenção de responsabilidade jurídica**

  A primeira mensagem em uma conversa com Now Assist Exibe uma isenção de responsabilidade jurídica indicando que é uma mensagem gerada por IA seguida por Now Assist Mensagem de saudação e tópicos habilitados para LLM.

Tradução automática

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

Isenção de responsabilidade jurídica



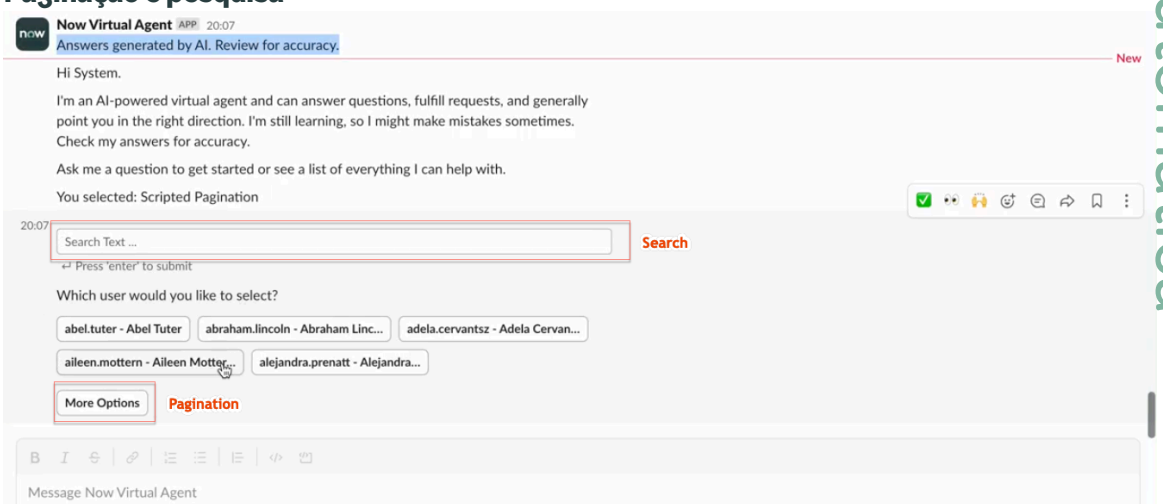
A mensagem de isenção de responsabilidade jurídica é gerenciada pelo *support-system-action*propriedade do provedor definida na tabela [sys_cs_custom_adapter_property]. Por padrão, o valor da propriedade do provedor é definido como **verdadeiro** .

- **Paginação e pesquisa**

  Você pode navegar por várias páginas de opções e pesquisar itens ou usuários específicos usando a barra de pesquisa.

  Quando você seleciona um tópico habilitado para LLM, a barra de pesquisa é exibida junto com as opções disponíveis relacionadas ao tópico selecionado e a. **Mais opções** botão. Você pode pesquisar um item ou usuário usando a barra de pesquisa ou escolher um item ou usuário entre as opções disponíveis. Para procurar mais opções disponíveis, navegue até a próxima página usando **Mais opções** botão. Se você quiser voltar para as opções listadas anteriormente, poderá usar **Opções anteriores** botão.

Paginação e pesquisa



Se você pesquisou um usuário ou um item, as opções relacionadas ao termo de pesquisa serão exibidas. Você pode selecionar uma das opções disponíveis ou redefinir a pesquisa e a paginação.

Dica: Você pode redefinir a paginação e a pesquisa selecionando Enter na barra de pesquisa.

Os recursos de paginação e pesquisa são gerenciados pelas seguintes propriedades do provedor:

Tradução automática

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

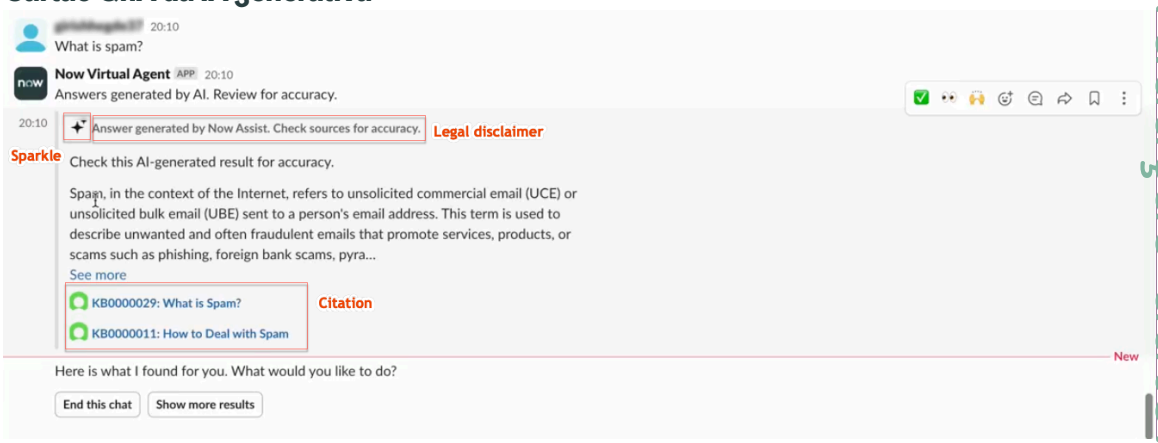
- *picker_pagination_experience_supported*: Habilita a experiência de paginação em suas conversas do LLM com Now Assist. O valor padrão desta propriedade é **verdadeiro** .
- *picker_pagination_limit*: Define o valor de limite de página para um adaptador para exibir as opções. O valor máximo de limite de página que pode ser definido para um adaptador é **100** .

  Por exemplo, se um tópico tiver menos de 100 opções disponíveis e o limite estiver definido como 100, então **Mais opções** o botão não é exibido. Se um tópico tiver mais de 100 opções disponíveis quando o limite for definido como 100, o tópico **Mais opções** o botão é exibido.

- **Cartão QnA da IA generativa**

  Use este recurso para fazer perguntas e obter respostas do Now Assist LLM em formato de cartão. A resposta é exibida com uma imagem brilhante, a isenção de responsabilidade jurídica e a citação sobre a pergunta feita.

Cartão QnA da IA generativa



Para obter mais informações sobre como habilitar o LLM para seus bots integrados ao Slack, consulte Habilitar Now Assist em Virtual Agent para Slack.

Habilitar Now Assist em Virtual Agent para Slack

Habilite a experiência de conversa baseada em modelo de linguagem grande (LLM) com Now Assist em seu Virtual Agent integrado com Slack.

Antes de Iniciar

Habilite Pesquisa com IA ter Now Assist conversas usando Serviço Now LLM. Para obter mais informações sobre como habilitar Pesquisa com IA, consulte Habilitar Pesquisa com IA para Next Experience .

Função necessária: administrador

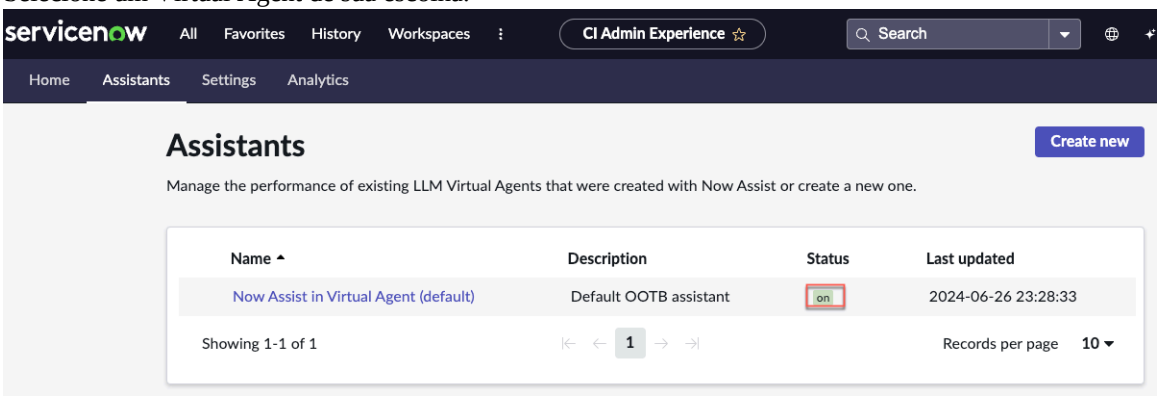
Procedimento

1. Faça login no seu ServiceNow e navegue até Now Assist Página Recursos por meio de um dos seguintes caminhos de navegação:
   - **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Recursos do Now Assist**.
   - **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Recursos**.
2. Em Now Assist Página Recursos, selecione **Plataforma** .

Tradução automática

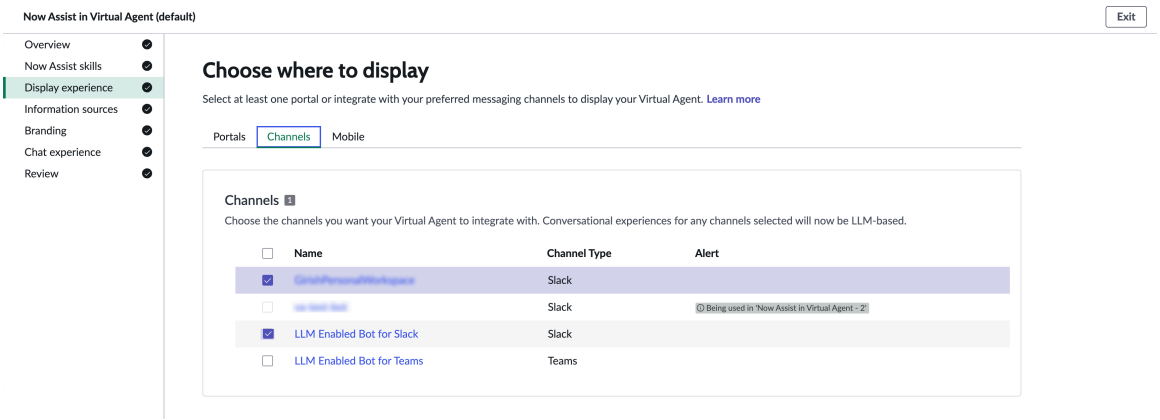
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

3. Em Now Assist Página Habilidades da plataforma, selecione **Exibir detalhes** .
4. Na página Experiência de conversa, selecione **Configure o Now Assist no Virtual Agent** .
   Você será direcionado para a página Assistentes para selecionar Virtual Agent. Por exemplo, o. **Now Assist no Virtual Agent (padrão)** .
5. Selecione um Virtual Agent de sua escolha.



Nota: Verifique se o Virtual Agent que você escolher está integrado ao Slack antes de selecionar.

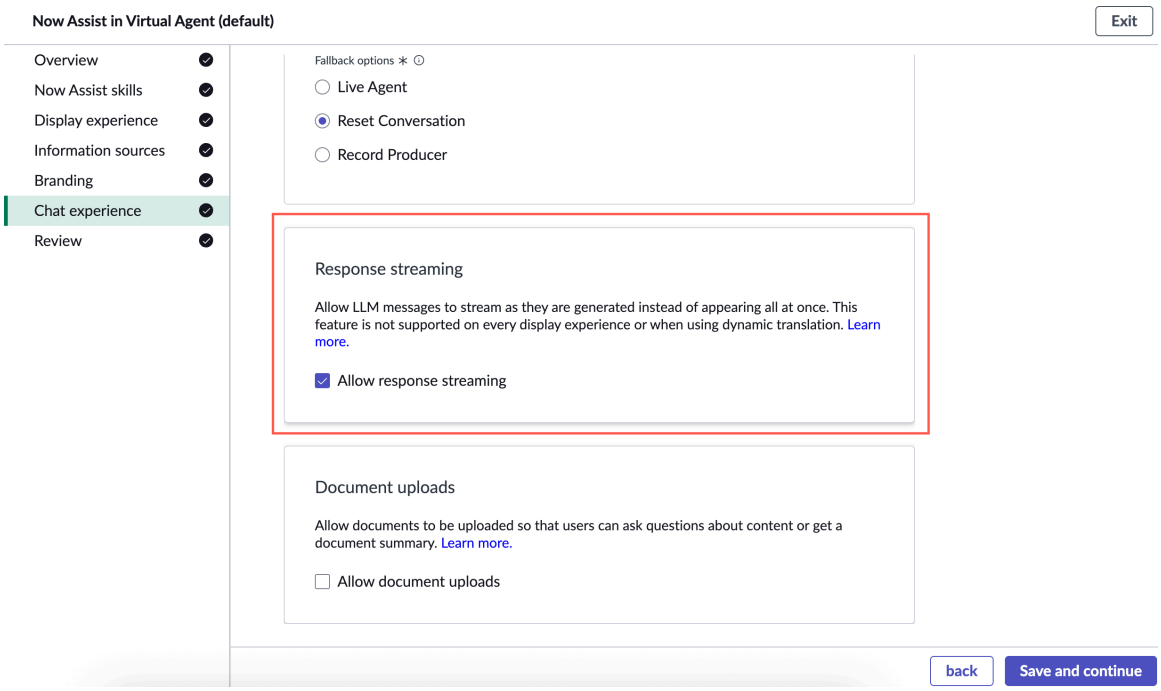
6. Na página do bot, navegue até **Experiência de exibição** > **Canais** no painel .
7. Selecione os canais a serem integrados ao Now Assist em Virtual Agent.



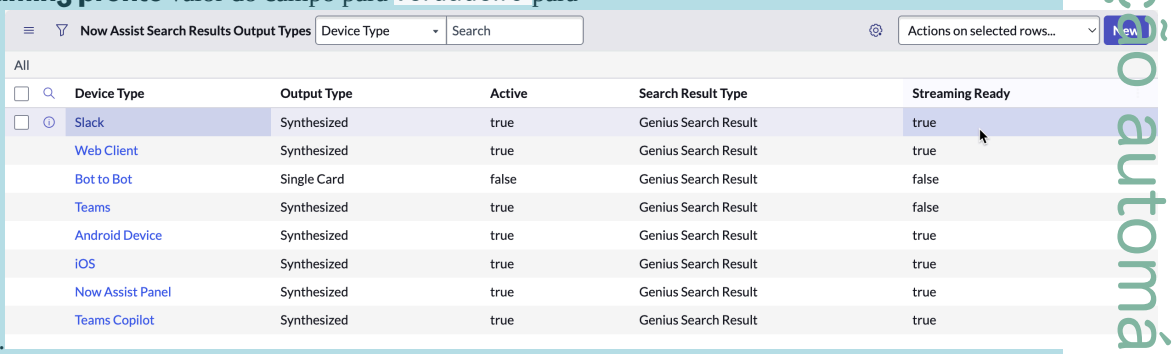
8. Na página do bot, navegue até **Experiência de bate-papo** > **Experiência de bate-papo** no painel .
9. Role para baixo até a seção Fluxo de resposta e selecione **Permitir fluxo de resposta** caixa de seleção.

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.



Importante: Em Now Assist Tabela Tipo de saída de resultados da pesquisa [now_assist_va_search_results_output_type], defina **Streaming pronto** valor do campo para verdadeiro para Slack.



10. Selecione **Salve e continue** .

Resposta sintetizada em Slack conversas

Respostas sintetizadas em Slack As conversas fornecem uma experiência mais inteligente com resultados baseados em modelos de linguagem grandes (LLM) resumidos em uma única resposta para que os usuários vejam as informações de maneira conversacional e evitem navegar por carrosséis.

Com respostas sintetizadas implementadas em Slack a experiência do usuário é aumentada de várias maneiras para que a resposta contenha os itens e informações mais relevantes, como:

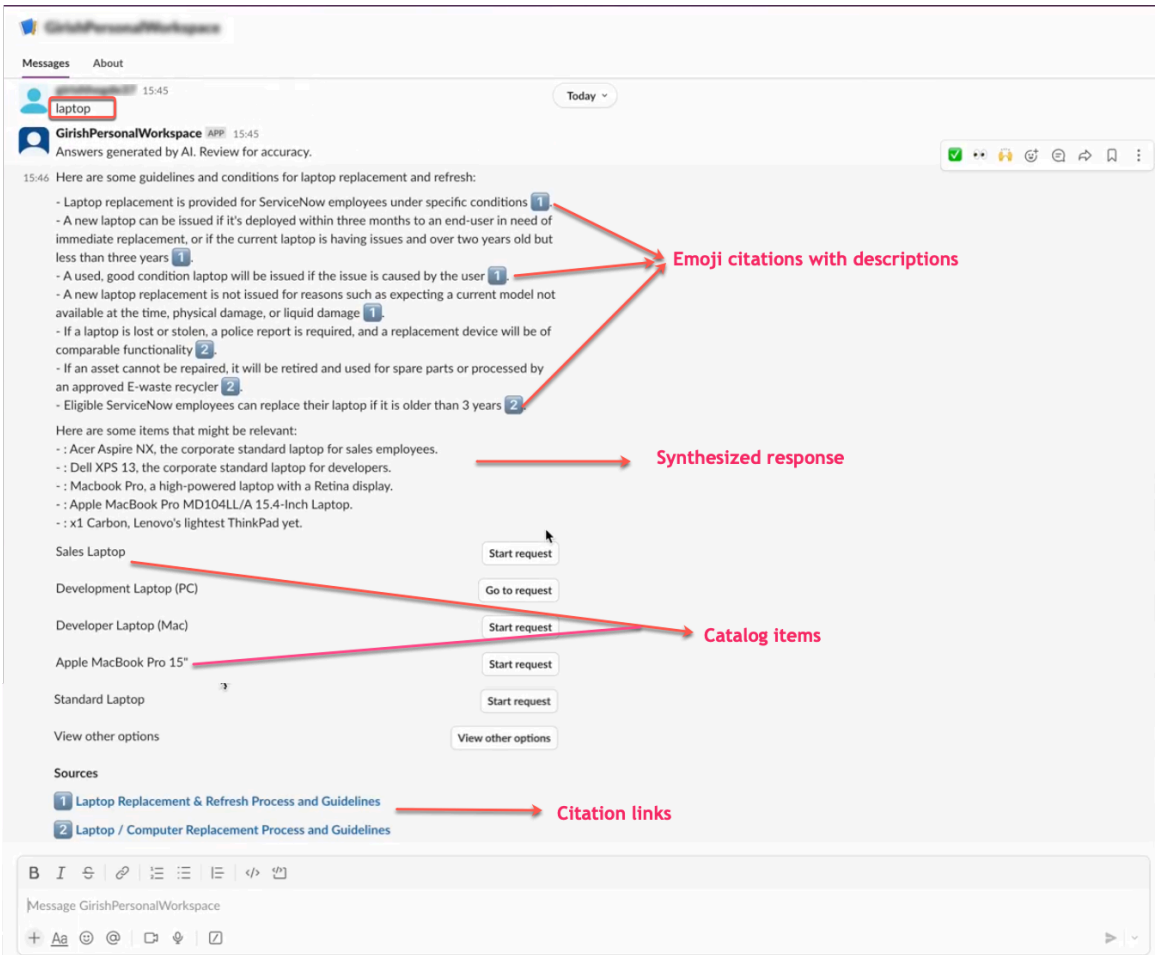
- Retornando vários resultados do Genius e tópicos no formato carrossel.
- Fornecer pesquisa unificada em tópicos e itens do catálogo.
- Fornecer um Base de conhecimento Pipeline de perguntas e Respostas que habilita vários snippets de vários Base de conhecimento artigos a serem passados para o LLM como o contexto para geração de resposta.

Tradução automática

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

A resposta geral sintetizada ajuda os usuários a experimentar um fluxo de conversa que entende a intenção da consulta, pesquisa em registros de vários tipos e resume os resultados em uma resposta unificada e fácil de consumir.

Quando você inicia uma conversa em Slack e fazer uma pergunta, com Now Assist habilitado nele, você recebe um resumo da resposta com itens do catálogo e tópicos seguidos pelos links de citação. Por exemplo, se você inserir um comando `laptop` em suas conversas, você vê as respostas em um formato sintetizado.



Ao selecionar **Exibir outras opções** eles obtêm a lista de disponíveis Base de conhecimento artigos e catálogos, que você pode selecionar e percorrer os detalhes.

Fluxo de resposta sintetizada

Fluxo de respostas sintetizadas em Slack as conversas fornecem uma interação mais rápida e uma experiência do usuário mais engajada com atualizações em tempo real enquanto as mensagens são processadas. Para saber mais sobre o fluxo de resposta, consulte Respostas de streaming de bate-papo e. Gerencie uma experiência de bate-papo do assistente.

Para habilitar o fluxo de resposta em Slack conversas, consulte Habilitar Now Assist em Virtual Agent para Slack. Com fluxo de resposta habilitado em Slack conversas, você pode experimentar os seguintes aprimoramentos:

- Latência reduzida em conversas
- Maior engajamento
- Capacidade de lidar com consultas mais longas ou complexas com eficácia

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Virtual Agent compatíveis em conversas Slack

Recursos Virtual Agent, como resultados Pesquisa com IA, notificações Virtual Agent e controles Designer do Virtual Agent para criação de conversas Virtual Agent são compatíveis em conversas de bot Slack.

Nota: Conversational Integration for Slack não é compatível com instâncias no local.

Esta seção destaca os principais recursos Virtual Agent compatíveis com o app Integração conversacional com Slack.

Pesquisa com IA resultados

Virtual Agent pode gerar Pesquisa com IA resultados que são exibidos como cartões de resultado do Genius e saídas multilink em conversas. Para obter detalhes sobre como Virtual Agent gera resultados Pesquisa com IA, consulte Melhorar a experiência do usuário com o Pesquisa com IA. A configuração padrão Pesquisa com IA para Virtual Agent permite resultados de pesquisa para perguntas e respostas (base de conhecimento) e itens do catálogo.

Navegação de URL para links de bate-papo.

Nas conversas Virtual Agent e Atendente no app Slack, os links para os registros ServiceNow são abertos automaticamente nos portais do sistema de base, incluindo links exibidos em cartões de saída, notificações Virtual Agent e resultados Pesquisa com IA. Se necessário, os administradores podem alterar os portais nos quais esses links são abertos. Para obter detalhes da configuração, consulte Como configurar Navegação de URL para links de bate-papo.

Domínios confiáveis

Em integrações de bate-papo personalizadas, os valores especificados no campo Domínios de mídia confiáveis da tabela Identidades do canal do provedor [sys_cs_provider_application] têm precedência sobre a tabela Conexões [sys_cs_provider] e, portanto, sobrepõem-se.

Localização do bate-papo para o idioma da conversa

A partir da versão 5.0.1, o bate-papo é localizado no idioma de conversa especificado pelo cliente, definido na IU Slack, embora o idioma da sessão seja diferente.

A tradução das respostas para o idioma da conversa é feita usando a função `gs::getMessageLang(str, lang)`, em que o idioma recuperado de Slack é passado por meio desta função como um parâmetro. O processo de tradução funciona com os três casos de uso a seguir, quando:

- O plug-in de idioma solicitado está disponível na instância ServiceNow.

  Quando o plug-in de idioma solicitado está disponível na instância ServiceNow, o Idioma da sessão respeita o idioma da conversa definido pelo usuário.

- O plug-in de idioma solicitado está ausente, mas o fallback está definido e habilitado.

  Quando o plug-in de idioma solicitado está ausente, o idioma de fallback especificado na tabela [sys_language] é usado para o processo de tradução. No entanto, para que o mecanismo de fallback funcione, você deve habilitar a propriedade do sistema *`glide_i18n.language_fallback_enabled`*. Por padrão, o valor da propriedade é **falso**. Defina-o como **verdadeiro** para habilitar o mecanismo de fallback. Para obter mais informações, consulte Definir um idioma de fallback .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de idioma solicitado está ausente, mas o fallback não está definido/habilitado.

  Quando o plug-in de idioma solicitado estiver ausente e o fallback também não estiver definido/habilitado, o idioma de tradução padrão será o inglês.

Controles de resposta de bot Designer do Virtual Agent e de entrada do usuário em Slack

Os controles de entrada do usuário e as respostas do bot Designer do Virtual Agent para criar tópicos de conversa são compatíveis com Slack conversas, incluindo a resposta do bot da tabela e o controle de cartão que pode exibir imagens.

Controles de entrada do usuário e respostas do bot Designer do Virtual Agent

A partir da versão 2.0.0, os controles de resposta do bot do vídeo e do cartão são compatíveis com Slack conversas. O controle de vídeo exibe uma imagem em miniatura do vídeo que os usuários selecionam para abrir o vídeo no navegador da Web de preferência.

Para obter mais informações sobre controles de entrada do usuário e respostas de bot, consulte controles de entrada do usuário Designer do Virtual Agent e respostas de bot Designer do Virtual Agent, respectivamente.

Carregar vários tipos de arquivo

A partir da versão 5.0.2, você pode carregar vários (até 10) arquivos de imagem a partir da área de trabalho ou fornecendo o link válido para um tópico do seletor de imagens em Virtual Agent. Você também pode compartilhar vários (até 10) arquivos com um tópico do Virtual Agent por meio de um link ou carregando-o da área de trabalho.

Para carregar vários arquivos de imagem ou outros anexos durante sua conversa com o bot, selecione **Tipos de arquivo de imagem** ou **Todos os tipos de arquivo**, respectivamente.

Nota: Você também pode compartilhar vários arquivos com um Atendente a partir de Slack.

Notificações Virtual Agent compatíveis com Slack

O aplicativo Slack oferece suporte a notificações Virtual Agent durante conversas.

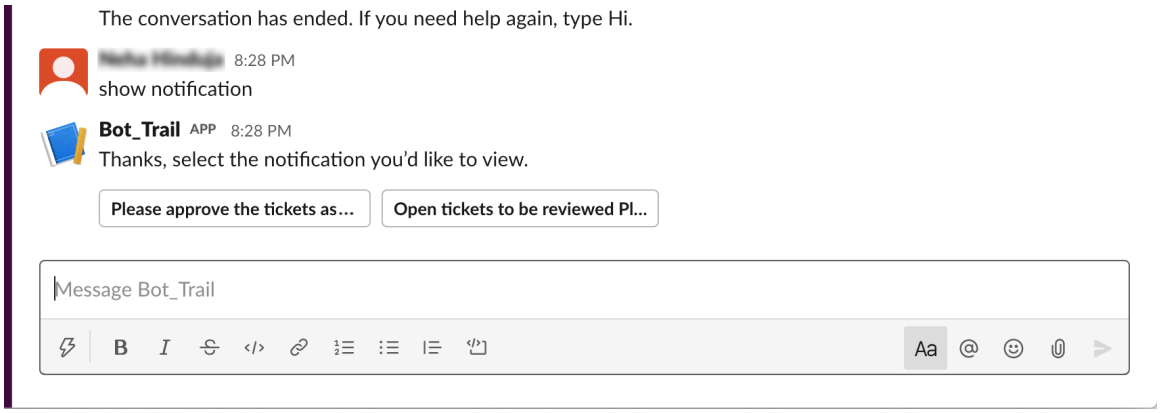
- Gestão de assinaturas
  - Solicitantes - Usar o comando **notificação** (ou **notificações**) para assinar ou cancelar a assinatura de notificações.
  - Administradores - Habilitar notificações para usuários de mensagens na página de Integração de aplicativos de mensagens.
- Conteúdo da notificação - Criar notificações com conteúdo avançado, imagens e botões de ação. As notificações acionáveis permitem que os destinatários executem determinadas ações e respondam à notificação, como adicionar um comentário ou solicitar um atendente.
- Entrega de notificação
  - As notificações de mensagem são entregues imediatamente aos usuários finais, mesmo se o usuário estiver conversando com um Virtual Agent ou com um atendente.
  - As notificações acionáveis são entregues somente quando o usuário não está em uma conversa ativa com um Virtual Agent ou com um atendente. Os usuários podem optar 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.

- Revisar as notificações posteriormente, usando o comando **mostrar notificação**.

  Por exemplo, com o comando **mostrar notificação**, os usuários podem selecionar a notificação que desejam exibir.



- Execute ou ignore as ações da notificação. Se os usuários decidirem ignorar as ações, poderão retornar à notificação posteriormente, usando o comando **mostrar notificação**.

Para informações detalhadas sobre Virtual Agent notificações, consulte Configurar notificações do Virtual Agent.

Recursos Virtual Agent sem suporte em Slack

Consulte os recursos sem suporte de Virtual Agent em Integração conversacional com Slack.

Recursos sem suporte

Virtual Agent não é compatível com as seguintes funcionalidades durante uma conversa em Slack.

- Suporte do Connect
- Bloco de tópicos de geolocalização

Integração de SMS conversacional com Twilio

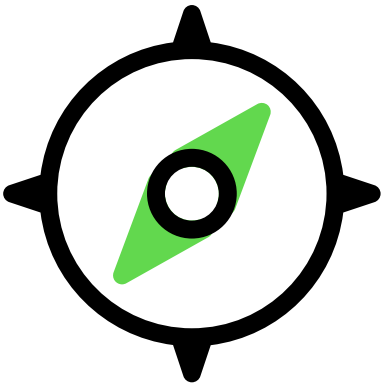
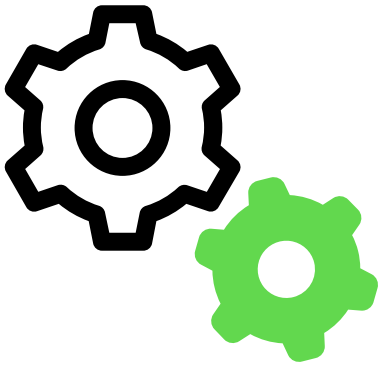
Use isso ServiceNow Store aplicação para host Virtual Agent conversas em Twilio SMS para bate-papo com o Virtual Agent ou atendentes.

Para começar com Integração de SMS conversacional com Twilio

Selecione um bloco 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.

Explorar	Configurar	Uso
		
Integrar Integração de SMS conversacional com Twilio Com Virtual Agent.	Instale e configure seu Integração de SMS conversacional com Twilio implementação.	Agentes e solicitantes podem usar Integração de SMS conversacional com Twilio em portais em sua instância .

Explorando Integração de SMS conversacional com Twilio

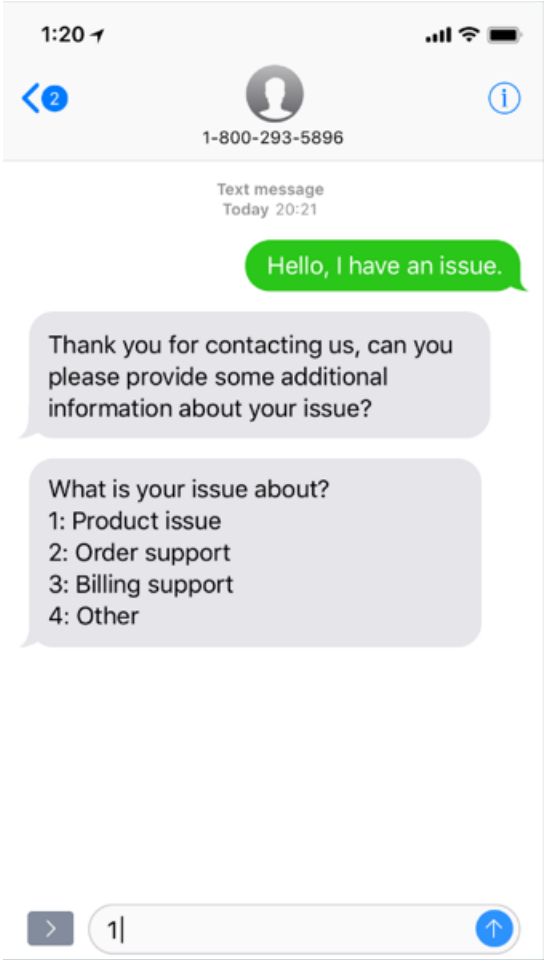
Integração de SMS conversacional com Twilio permite que os usuários iniciem conversas com Virtual Agent enviando mensagens para Twilio número de telefone.

Nota: Não use o mesmo número de telefone ServiceNowTwilioDirect ou Twilio Notify para Integração de SMS conversacional com Twilio. Em vez disso, use números Twilio separados para Integração de SMS conversacional com Twilio e ServiceNowTwilioDirect.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 conversa por SMS com Virtual Agent



Se um bot transferir a conversa para um atendente, o agente poderá responder às mensagens SMS em Espaço do agente.

Depois de configurar o Integração de SMS conversacional com Twilio, você pode criar tópicos de conversa por SMS em Designer do Virtual Agent. Para obter mais informações sobre como usar a ferramenta, consulte Comece com Designer do Virtual Agent.

Como capturar informações de um usuário em uma conversa de bate-papo por SMS

Controles compatíveis

A Integração de SMS conversacional com Twilio não oferece suporte a todos os controles disponíveis em Designer do Virtual Agent.

Os controles de entrada do usuário a seguir são compatíveis com Twilio conversas por SMS:

Tradução automática

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

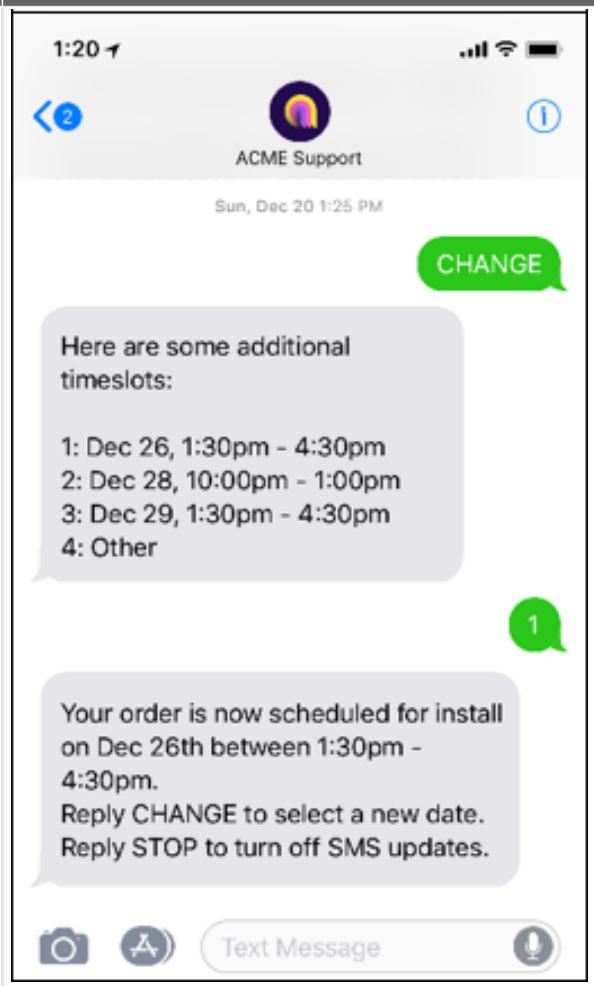
controles de entrada do usuário compatíveis.

Controle de entrada do usuário.	Descrição
Texto	O usuário insere uma cadeia de caracteres de texto sem formatação na conversa.
Opção estática	O usuário seleciona um item de uma lista predefinida.

Tradução automática

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

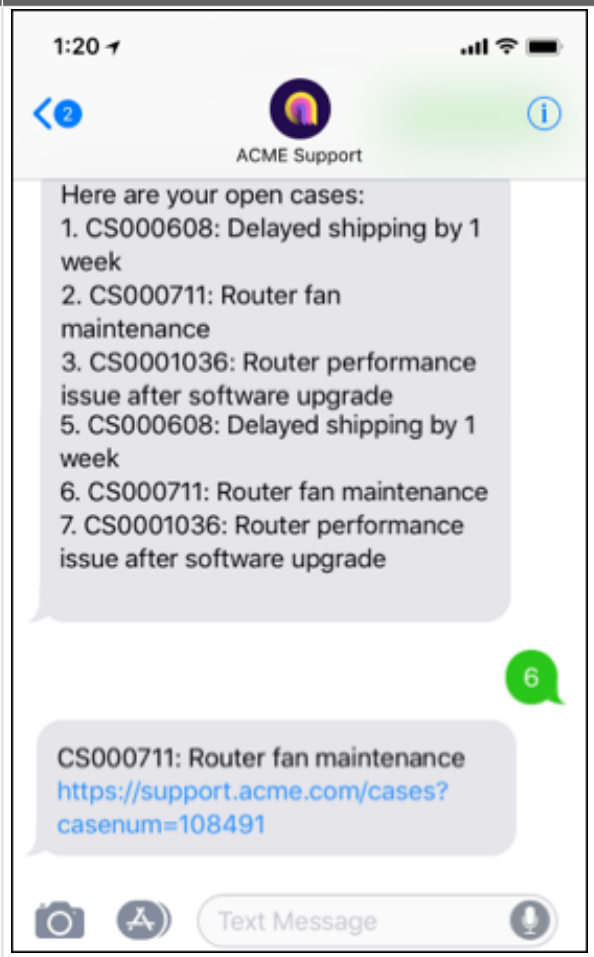
controles de entrada do usuário compatíveis.

Controle de entrada do usuário.	Descrição
	
Opção dinâmica	O usuário seleciona um item de uma lista que é criada dinamicamente. Por exemplo, o usuário pode selecionar em uma lista de casos que ele abriu.

Tradução automática

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

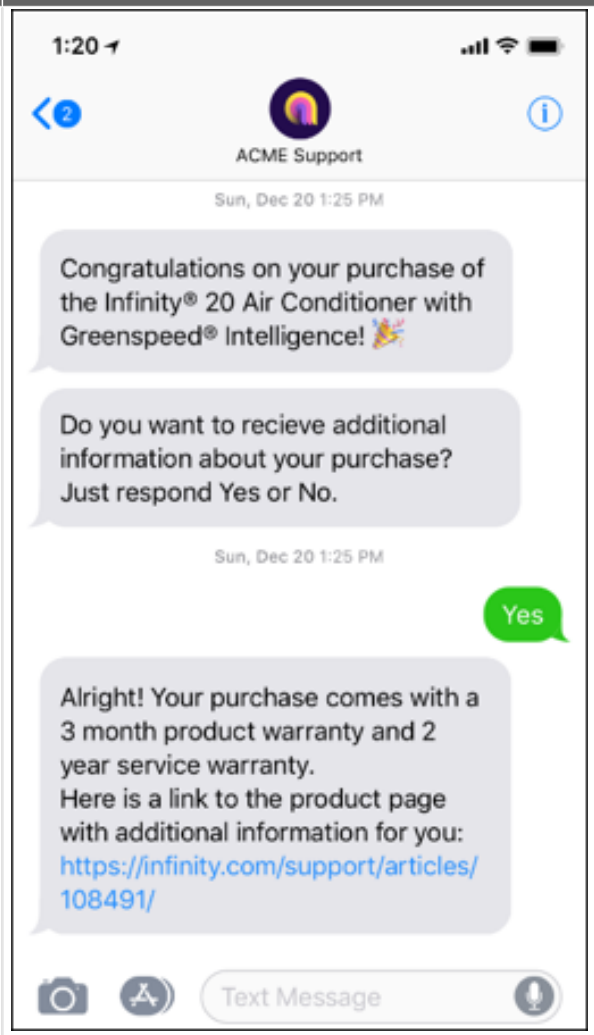
controles de entrada do usuário compatíveis.

Controle de entrada do usuário.	Descrição
	
Booliano	O usuário insere uma resposta booliana para o bot. Por exemplo, o usuário pode responder "Sim" ou "Não" na conversa.

Tradução automática

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

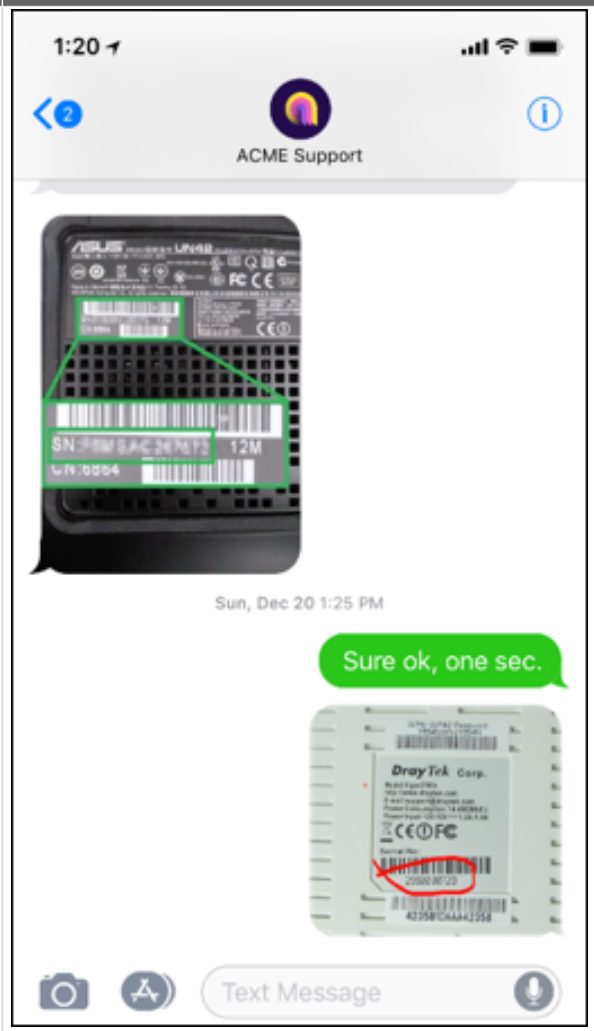
controles de entrada do usuário compatíveis.

Controle de entrada do usuário.	Descrição
	
Seletor de arquivos	O usuário envia um arquivo para o bot. **Nota:** Integração de SMS conversacional com Twilio não é compatível com todos os tipos de arquivo. Somente imagens podem ser enviadas em uma conversa por SMS.

Tradução automática

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

controles de entrada do usuário compatíveis.

Controle de entrada do usuário.	Descrição
	

Para obter mais informações sobre como configurar controles de entrada do usuário, consulte Controles de entrada do usuário do Designer do Virtual Agent.

As respostas de bot a seguir são compatíveis com Twilio conversas por SMS:

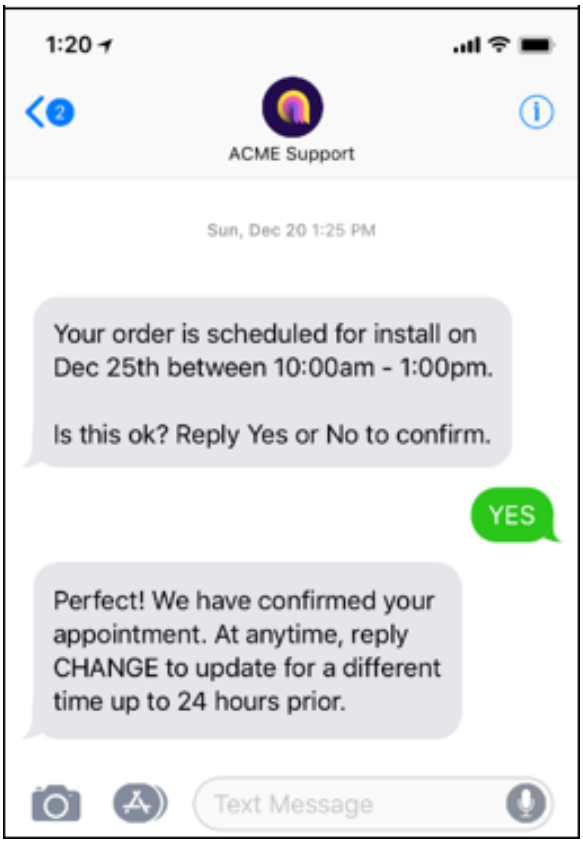
Respostas de bot compatíveis.

Resposta de bot.	Descrição
Texto	O bot envia uma cadeia de caracteres de texto sem formatação 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.

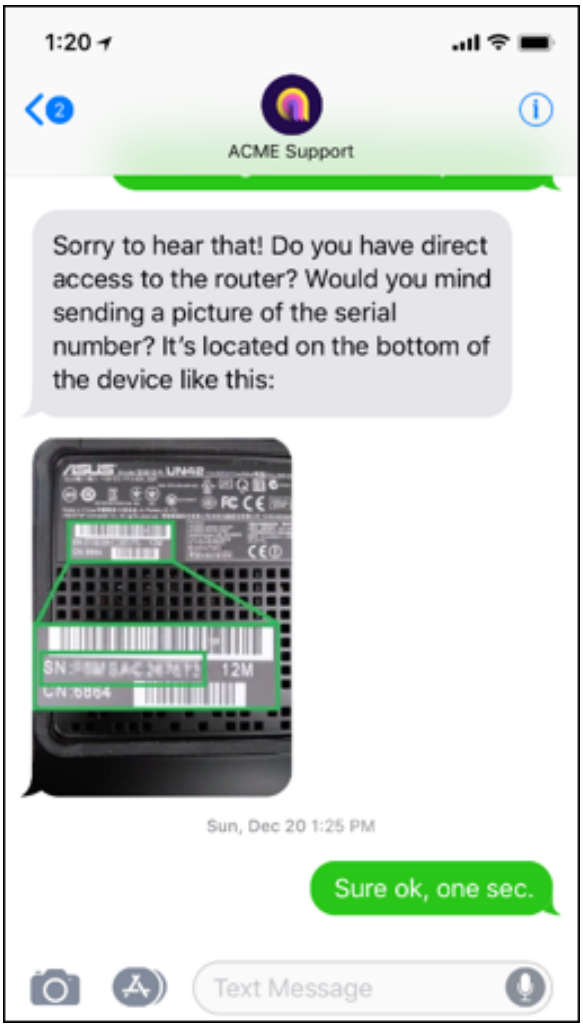
Respostas de bot compatíveis.

Resposta de bot.	Descrição
	
Imagem	O bot envia uma imagem 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.

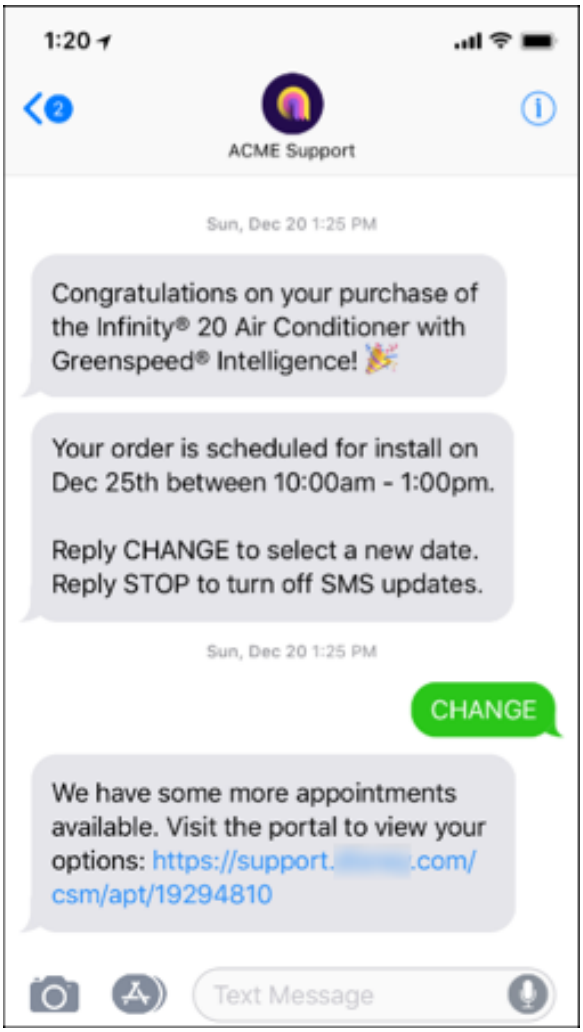
Respostas de bot compatíveis.

Resposta de bot.	Descrição
	
Link	O bot envia um link da Web 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.

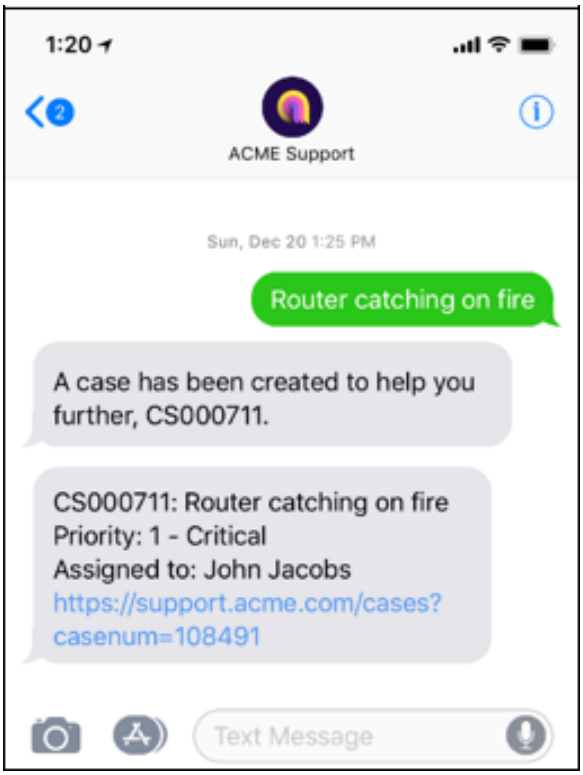
Respostas de bot compatíveis.

Resposta de bot.	Descrição
	
Cartão	O bot envia informações selecionadas de um registro na instância.

Tradução automática

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

Respostas de bot compatíveis.

Resposta de bot.	Descrição
	

Para obter mais informações sobre como configurar respostas de bot, consulte Respostas de bot do Designer do Virtual Agent.

Os atendentes podem usar os Controles de resposta de texto, cartão e imagem para responder aos usuários em conversas por SMS.

Assinaturas de usuários para notificações de atualização por SMS

A partir da versão 1.1.1, os usuários com contas ServiceNow (perfis sys_user) podem optar por começar a receber ou parar de receber atualizações por SMS em suas conversas.

Nota: As notificações nos canais de mensagens podem ser enviadas para usuários com contas da ServiceNow. Outros destinatários, como contatos do consumidor e do cliente, são considerados convidados e não podem receber notificações nos canais de mensagens.

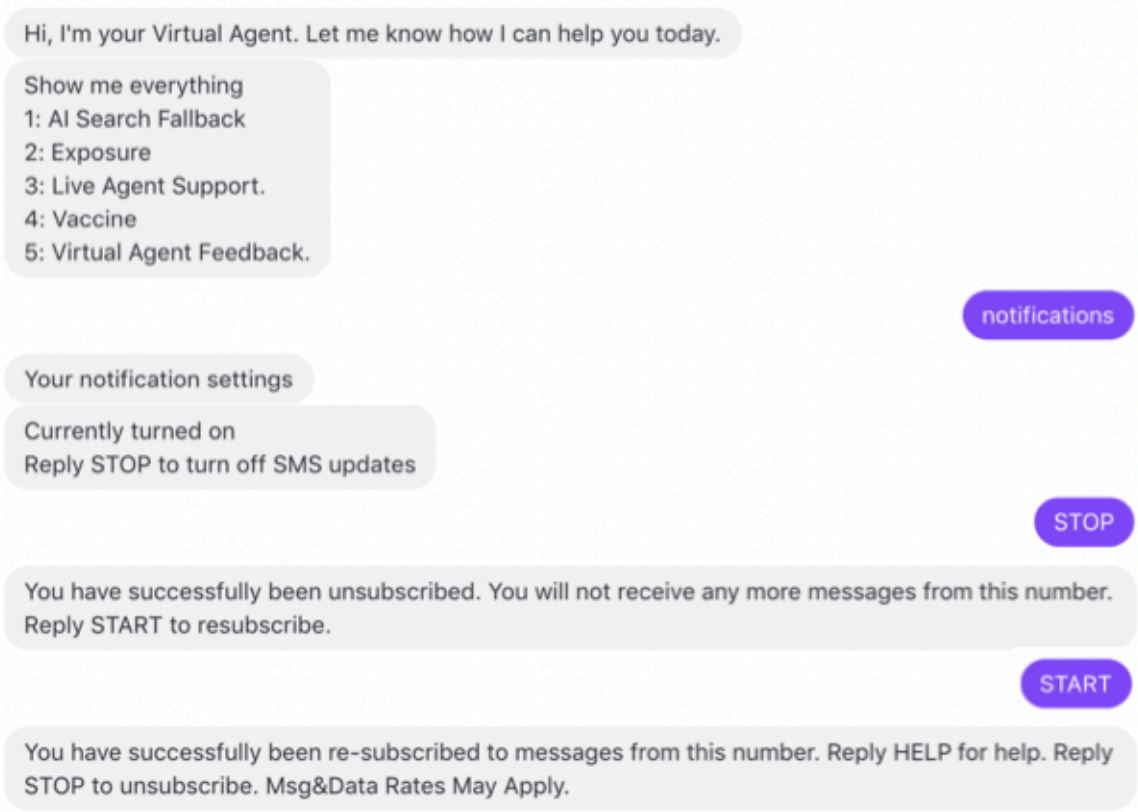
Para cumprir as regulamentações de privacidade, as notificações do usuário são desativadas por padrão. Os usuários podem aceitar ou alterar suas configurações das seguintes maneiras:

- Para verificar as configurações de notificação via SMS da conta, envie o seguinte texto: `Notificação`.
- Para receber notificações via SMS, envie o seguinte texto: `INICIAR`
- Para parar de receber notificações via SMS, envie o seguinte texto: `PARAR`.

Tradução automática

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



Para saber mais sobre as notificações do Virtual Agent, consulte Configurar notificações do Virtual Agent.

Para obter detalhes sobre como criar conteúdo para uma notificação de mensagem, consulte Defina conteúdos de notificações do Virtual Agent.

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar a , consulte:

- Configuração da Integração de SMS conversacional com Twilio
- Como usar o Integração de SMS conversacional com Twilio

Configuração da Integração de SMS conversacional com Twilio

Instalar Integração de SMS conversacional com Twilio em ServiceNow Store, Configure-o e configure a autenticação por SMS.

Visão geral da configuração

1. Como instalar Integração de SMS conversacional com Twilio.

   Instale a aplicação do ServiceNow Store.

2. Configurar a Integração de SMS conversacional com Twilio.

   Integrar Twilio com Virtual Agent.

3. Configurar autenticação por SMS.

   Configure a autenticação 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.

Como instalar Integração de SMS conversacional com Twilio

Você pode instalar a Integração de SMS conversacional com Twilio aplicação (sn_va_sms_twilio) para hospedar conversas Virtual Agent na aplicação de SMS do Twilio.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Confira a lista de aplicações Integração de SMS conversacional com Twilio no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: admin ou virtual_agent_admin

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação Integração de SMS conversacional com Twilio (sn_va_sms_twilio) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID.

   Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

O que Fazer Depois

Configurar a Integração de SMS conversacional com Twilio.

Configurar a Integração de SMS conversacional com Twilio

Integre Twilio com Virtual Agent para que você possa se envolver em conversas de bot de SMS.

Antes de Iniciar

Antes de configurar o Integração de SMS conversacional com Twilio, conclua as seguintes tarefas:

1. Verifique se você tem direitos ServiceNow válidos para os seguintes produtos e aplicações:
   - IntegrationHub
   - Twilio spoke
   - Canal de serviço de SMS conversacional
   - Integração de SMS conversacional com Twilio

   Para obter mais informações, consulte Obtenha direito para um ServiceNow produto ou 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.

2. Instale as seguintes aplicações na instância:
   - IntegrationHub
   - Twilio spoke
   - Canal de serviço de SMS conversacional
   - Integração de SMS conversacional com Twilio
3. Configuração do spoke do Twilio
4. Certifique-se de que o plug-in da Integração de bate-papo personalizada de conversação(com.glide.cs.custom.adapter) esteja ativo na instância.

Função necessária: external_app_install_admin ou va_admin.

Procedimento

1. Criar um registro de Verificação de mensagem de hash.

   a. No filtro de navegação, insira `hash_message_verification.list` e clique em **Novo**.

   b. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Verificação de mensagem de hash

Campo	Descrição
Nome	Nome do token de autenticação, como TwilioSMSTestAppAuthToken.
Descrição	Descrição do token de autenticação, como "Token de autenticação da aplicação de teste de SMS da Twilio".
Segredo	Token de autenticação associado ao seu número de telefone Twilio.

   c. Clique em **Enviar**.

2. Criar um registro de Autenticação de mensagem.

   a. No filtro de navegação, insira `message_auth.list` e clique em **Novo**.

   b. No formulário, preencha os campos.

Formulário de autenticação de mensagem

Campo	Descrição
Nome	Nome da autenticação da mensagem, como Autenticação de mensagem do aplicativo de teste SMS do VA Twilio.
Provedor	Provedor do token de autenticação. Insira `Twilio`.
Nome do grupo	Nome do grupo do destinatário. Deixe esse campo em branco.
Portal de serviços	Portal de serviços que está associado à autenticação de mensagem. Deixe esse campo em branco.
Verificação de mensagem de entrada.	Token de mensagens de hash criado por 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.

Campo	Descrição
Verificação de mensagem de saída	Token de mensagens de hash criado por você.
Token de serviço de saída	Token de serviço de saída autorizado. Deixe esse campo em branco.

c. Clique em **Enviar**.

3. Crie um registro de Aplicação do provedor de mensagens.

a. Navegar até **Interfaces conversacionais** > **Integração de SMS com Twilio** e clique em **Novo** .

b. No formulário, preencha os campos.

Formulário da Aplicação do provedor de mensagens

Campo	Descrição
Nome	Nome da entidade com a qual os usuários estão entrando em contato, como a Central de serviços de TI.
Número de telefone	O número de telefone Twilio que os usuários estão usando para entrar em contato. **Nota:** Certifique-se de incluir o símbolo "+" e o código do país antes do número de telefone. Por exemplo: +18185559485.
Autenticação de mensagem	Autenticação de mensagem que você criou.

c. Clique em **Enviar**.

4. No console Twilio, para o número de telefone que você especificou na etapa 3, atualize o webhook de entrada de SMS.
Para atualizar o web-hook, navegue até o número de telefone em seu Twilio console: **Números de Telefone** > **Gerente** > **Números ativos**. Clique no número de telefone e insira o seguinte endereço no campo de webhook de mensagens:

```
https://<instance-name>.service-now.com/api/sn_va_sms_twilio/message
```

O que Fazer Depois

Depois de configurar a Integração de SMS conversacional com Twilio, você pode criar tópicos de conversa por SMS em Designer do Virtual Agent. Para obter mais informações sobre como usar a ferramenta, consulte Designer do Virtual Agent.

Tópicos relacionados

Como instalar Integração de SMS conversacional com Twilio

Instalar um aplicativo da loja da ServiceNow

Ativar um plug-in

Tradução automática

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

Configurar autenticação por SMS

Autenticar todos os usuários usando Integração de SMS conversacional com Twilio com Soft PIN (SN) e autenticadores do Google como os mecanismos de autenticação de dois fatores para vinculação de conta.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Na instância ServiceNow, insira `sys_cs_provider.list` e abra o registro do **Provedor para o adaptador da Twilio para SMS do VA**.
2. No registro do Provedor para o adaptador Twilio para SMS do VA, marque a caixa de seleção **Permitir vinculação de conta**.
   Marcar a caixa de seleção **Permitir vinculação de conta** preenche as opções **Ação vincular à conta** e **Tipo de vinculação da conta**.
3. Selecione **Pergunta de verificação e MFA** no menu suspenso **Permitir vinculação de conta**.

   Quando **Pergunta de verificação e MFA** é selecionada, o campo **Ação de link automática** é preenchido com o valor **sn_va_sms_twilio.va_sms_auto_link_account**.

   Com **Pergunta de verificação e MFA** selecionada, o usuário final é solicitado a inserir o Soft Pin junto com uma OTP (Senha única, One Time Password) de MFA (Autenticação Multifator) e o autenticador do Google é o método de MFA padrão para SMS Twilio para maior segurança.

   Se houver uma entrada/falha inválida, você poderá continuar a conversa como usuário convidado. Em caso de sucesso, a sessão é elevada para a sessão de usuário autenticado.

   Além disso, você também pode pesquisar a ação de fluxo de link automático de Workflow Studio.

4. Navegue até a seção **Definir a identidade e as mensagens para esta conexão** no registro do canal do provedor da Twilio de SMS e clique na guia **Propriedades do provedor** para configurar as seguintes Propriedades do provedor de MFA obrigatórias.
   - *`verification_question_id`*: Default sys_id para verificação de SoftPIN. O valor padrão pode ser personalizado.
   - *`two_factor_methods`*: por padrão, o autenticador do Google será o método de dois fatores se a opção **Pergunta de verificação e MFA** estiver selecionada.

     google_autheticator ou **sms** são os valores compatíveis.

     Nota: Se esse valor de propriedade for atualizado, o valor da propriedade *`mfa_question_id`* deverá ser atualizado para o sys_id do ID de verificação correspondente.

   - *`mfa_question_id`*: corresponde ao método de dois fatores. O valor é o sys_id padrão para o tipo de verificação do autenticador do Google.

     Nota: Se você definir o valor da propriedade two_factor_methods como **sms**, deverá atualizar o sys_id dessa propriedade para o tipo de verificação por SMS.

     Para obter o sys_id do tipo de verificação por SMS, navegue até **Tipos de verificação** e copie o registro sys_id do **Tipo de verificação do código SMS**.

Tradução automática

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

5. Para usar a vinculação de conta no SMS Twilio, navegue até a tabela Usuário [sys_user] inserindo `sys_user.list`, escolha um usuário e atualize o número de telefone celular do usuário com um número de telefone celular de entrada válido.
   Depois que o número de telefone de entrada é autenticado, o sistema autentica o usuário e vincula o número de telefone ao respectivo ID do usuário [sys_user].
6. Para inscrever o Soft PIN, execute as seguintes etapas:
   Configurar seu Soft PIN permite que você use esse PIN para se identificar ao tentar ter uma conversa por SMS.
   a. Represente o usuário que você escolheu na Etapa 5 e navegue até **Redefinição de senha** > **Inscrever-se**.
   b. No registro da Inscrição da Redefinição de senha, na guia Verificação de Soft PIN, insira o Soft PIN no campo **Inserir o Soft PIN**.
   c. Na guia **Verificação do app autenticador**, clique em **Gerar um novo código QR** para gerar o código QR para o autenticador do Google, caso você tenha baixado um.
   d. Clique em **Enviar**.

   Quando a autenticação estiver habilitada para SMS, mesmo quando uma notificação acionável for acionada para o usuário na conversa por SMS, o usuário deverá inserir o Soft PIN e o MFA para executar a ação. Por exemplo, quando um incidente é atualizado, uma notificação acionável é acionada no app SMS e você é solicitado a inserir seu código de autenticação (Soft PIN ou código da MFA).

Política de limitação de tarifa para Autenticação por SMS

A política de limitação de tarifa bloqueia um usuário quando um Soft PIN incorreto ou inválido é inserido 3 vezes consecutivas durante um período de 24 horas.

Política de limitação de tarifa

A política de limitação de tarifa é habilitada por padrão para SMS para maior segurança. Para configurá-la, navegue até **Todos**, e, em seguida, digite sys_cs_provider.list no filtro. Abra o registro de SMS e configure as seguintes propriedades na guia **Propriedades do provedor**.

- *`softpin_lockout_enabled`*: habilita a funcionalidade de bloqueio do Soft PIN. O Valor padrão é **verdadeiro**.
- *`softpin_max_invalid_attempts_interval_hrs`*: a janela na qual os usuários podem fazer o máximo de tentativas de Soft PIN.

  Nota: A janela máxima é de **24** horas.

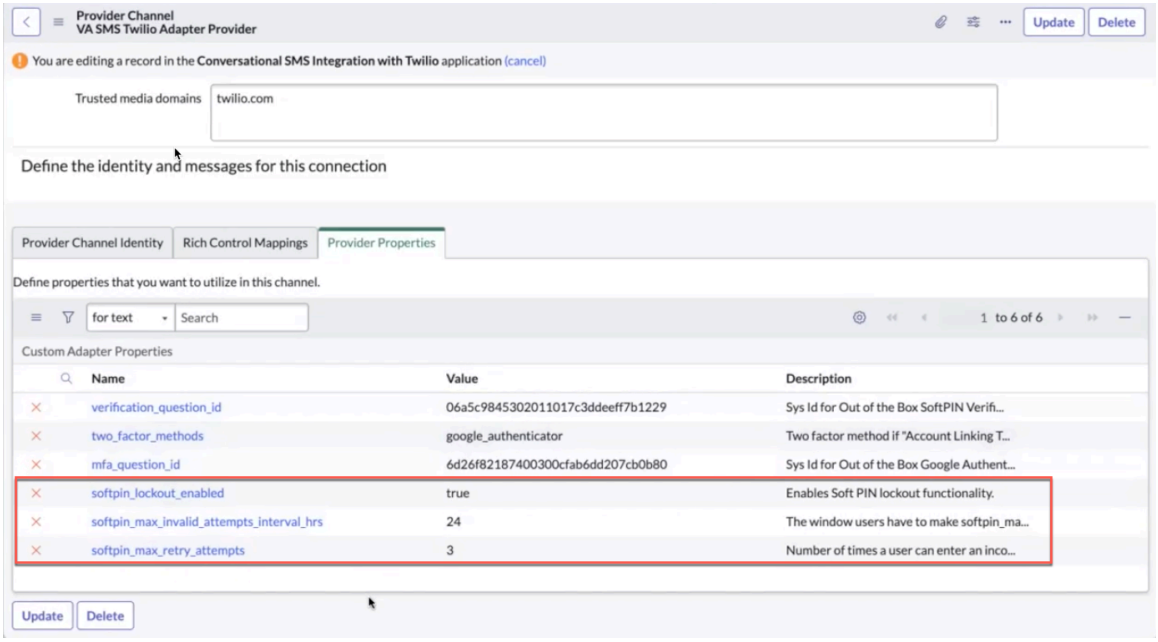
- *`softpin_max_retry_attempts`*: número de tentativas do usuário para inserir um PIN incorreto depois que a conta do usuário é bloqueada.

  Nota: O número máximo de tentativas é **3**.

  Se sua conta estiver bloqueada, você será tratado como um usuário convidado ao iniciar uma nova conversa. O bot confirma que sua conta está bloqueada. Os tópicos públicos serão fornecidos a você, e também será possível desbloquear a conta usando o tópico **Configurar/redefinir o perfil de verificação** Virtual Agent para redefinir o Soft PIN e o autenticador do Google.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Integração de SMS conversacional com Twilio

Permita que um solicitante converse com um agente usando conversas por SMS com Twilio.

Um administrador pode configurar Integração de SMS conversacional com Twilio. ServiceNow aplicação.

Um solicitante pode iniciar conversas por SMS com um agente virtual ou um atendente.

Um atendente pode:

- Aceite conversas por SMS como itens de trabalho da Caixa de entrada do Espaço do agente para conversar com um solicitante.
- Inicie conversas de bate-papo por SMS a partir de interações do tipo de bate-papo a partir da Caixa de entrada do Espaço do agente para conversar com um solicitante.
- Para clientes conectados, o sistema identifica automaticamente o cliente correspondendo o número de telefone ao contato do cliente.

Como aceitar conversas por SMS

Como um atendente interagindo com um solicitante no canal de serviço de SMS, você pode:

- Conversar com o solicitante por meio de mensagens de texto.
- Compartilhar um artigo de conhecimento exibido como um link para o solicitante.
- Compartilhar um registro, por exemplo, um caso de atendimento ao cliente.
- Compartilhar todos os URLs como links.
- Compartilhar todas as imagens como anexos.

Nota: Você aceita um item de trabalho da conversa por SMS na Caixa de entrada do Espaço do agente quando um administrador tiver configurado o canal de serviço de SMS para a transferência de conversas de bate-papo. Para obter mais informações, consulte Canal de serviço de SMS conversacional.

Tradução automática

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

Como atendente, você pode iniciar uma conversa por SMS com um solicitante quando a aplicação Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente estiver configurada para o canal de envio de mensagens por SMS. Por padrão, a aplicação é configurada para que o agente inicie conversas por SMS com consumidores e contatos de cliente. Para obter mais informações, consulte Inicie conversas de envio de mensagens no Espaço configurável do CSM e. Iniciar conversas por SMS no Espaço do agente do CSM .

Conversational integration with Workplace by Facebook

Use Conversational Integration com a aplicação Workplace from Facebook para conectar os solicitantes com Virtual Agent ou atendentes por meio da aplicação Workplace from Facebook da sua empresa.

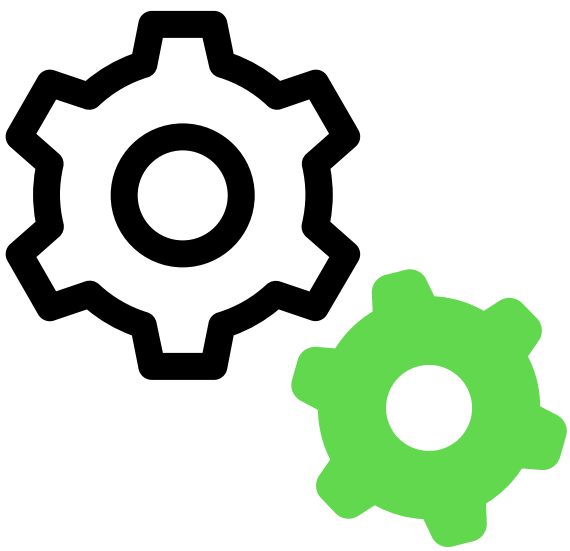
Em 1 de setembro de 2025, Conversational integration with Workplace by Facebook não está mais implantado, aprimorado ou compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

Use esta aplicação para permitir que os solicitantes interajam no WhatsApp bate-papo com um agente virtual ou atendente. A aplicação conecta um solicitante a um Virtual Agent ou atendente usando o número de telefone habilitado para uso no WhatsApp Twilio da sua empresa.

Para começar com Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

Selecione um bloco para começar.

Configurar	Uso
	
Instale e configure seu Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) implementação.	Agentes e solicitantes podem usar Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) em portais 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.

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 .

Como configurar o Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

Instale e configure a aplicação Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) para permitir que os solicitantes interajam com Virtual Agents e atendentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa fornece as etapas gerais para integrar a aplicação de envio de mensagens WhatsApp com uma aplicação ServiceNow usando o aplicação Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).

Procedimento

1. Instalar Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).
2. Configuração Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).
3. Projetar tópicos do Virtual Agent para capturar informações de um WhatsApp conversa de bate-papo.
4. **Opcional:** Encerrado ocioso WhatsApp conversas de bate-papo.
5. **Opcional:** Integre o WhatsApp com outros aplicativos da ServiceNow .

Instalar Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

Instale Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) para que seu negócio possa interagir com solicitantes na aplicação WhatsApp. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e 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 ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As seguintes aplicações ou plug-ins são instalados com Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio):

Twilio Spoke (sn_twilio_spoke)

Fornece ações do Hub de integração que podem ser usadas para criar, atualizar, excluir e pesquisar registros no aplicativo Twilio.

Para obter mais informações sobre como ativar esse aplicativo, consulte Spoke do Twilio.

Integração de bate-papo personalizada de conversação (com.glide.cs.custom.adapter).

Fornece estrutura de integração de bate-papo personalizada de APIs programáveis para habilitar a aplicação Virtual Agent em qualquer interface de conversação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 esse plug-in, consulte Criação de integrações de bate-papo personalizadas de conversa em Virtual Agent.

Tempo de execução do ServiceNow IntegrationHub (com.glide.hub.integration.runtime)

Habilita a execução de IntegrationHub ações e fluxos.

Objeto complexo (com.glide.cobject)

Habilita objetos complexos.

Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente (sn_agent_iniciated)

Fornece configurações para os recursos de envio de mensagens iniciadas pelo agente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) (sn_va_whatsapp_twi) 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 aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).
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 são os 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.
5. Selecione **Instalar**.

Configuração Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

Configure a aplicação Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) para que você possa envolver os solicitantes em conversas de bot. A integração com ServiceNow Virtual Agent permite que você interaja no bate-papo do WhatsApp com um Virtual Agent ou um atendente.

Antes de Iniciar

Antes de começar, faça o seguinte:

- Obtenha direitos ServiceNow para os seguintes produtos e aplicações:
  - IntegrationHub
  - Twilio spoke
  - Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

  Para obter mais informações, consulte Obtenha direito para um ServiceNow produto ou 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.

- Instale as seguintes aplicações na instância ServiceNow:
  - IntegrationHub
  - Twilio spoke
  - Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)
- Conecte seu Número Twilio ao seu Perfil de negócios do WhatsApp .
- Configure o spoke do Twilio.

Função necessária: external_app_install_admin ou va_admin.

Procedimento

1. Conecte a conta Twilio da sua empresa à instância ServiceNow.

   a. Faça login no Console da Twilio .

   b. No painel Informações do projeto da página do Painel do console, anote o token de autenticação.
   Mais tarde, você usará este token para autenticar a conta Twilio na instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte a documentação da Twilio .

   c. Para especificar o URL do webhook, em Twilio console, navegue até **Programmable Messaging** > **Remetentes** > **Remetentes do WhatsApp**.
   Para habilitar sua conta Twilio para enviar mensagens para sua instância ServiceNow, insira o URL do webhook no seguinte formato: https://<instance-name>.service-now.com/api/sn_va_whatsapp_twi/message.

   d. Clique no seu número de telefone habilitado para uso no WhatsApp Twilio.

   e. No campo **UMA MENSAGEM CHEGA**, da caixa de diálogo Configurar número do WhatsApp, insira o URL do webhook da sua instância ServiceNow e clique em **Configurar**.

2. Para autenticar mensagens de hash de entrada da conta Twilio, crie um registro de Verificação de hash de mensagem que armazena o token de autenticação Twilio.

   a. No filtro de navegação da sua instância ServiceNow, insira hash_message_verification.list.

   b. Na lista de Verificações de mensagens de hash, clique em **Novo**.

   c. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Verificação de mensagem de hash

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro na tabela de Verificação de mensagem de hash [hash_message_verification] que armazena o token de autenticação associado ao número de telefone habilitado para uso no WhatsApp Twilio da sua empresa. Por exemplo, TwilioWhatsappTestAppAuthToken.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Descrição	Descrição do registro. Por exemplo, Token de autenticação da aplicação de teste da Twilio para Whatsapp.
Segredo	Token de autenticação da Twilio associado ao número de telefone habilitado para uso no WhatsApp Twilioda sua empresa.

d. Anote o nome do registro de Verificação de mensagem de hash.

e. Clique em **Enviar**.

3. Associe registros de mensagens de entrada a um registro de Autenticação de mensagem.

a. No filtro de navegação da instância ServiceNow, insira message_auth.list e clique em **Novo**.

b. No formulário, preencha os campos.

Formulário de autenticação de mensagem

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro na tabela de Autenticação de mensagem [autenticação de mensagem]. Por exemplo, Autenticação de mensagem do aplicativo de teste do VA Twilio WhatsApp
Provedor	Provedor do token de autenticação. Insira Twilio.
Nome do grupo	Nome do grupo que você criou.
Portal de serviços	Portal de atendimento ao cliente que você criou.
Token de serviço de saída	Um token exclusivo usado pelo ServiceNow AI Platform Para autenticar e autorizar o acesso a um serviço ou API externo. O token é uma credencial que permite ServiceNow AI Platform para interagir com segurança com outros sistemas. Este token é gerado pelo serviço externo e fornecido ao ServiceNow AI Platform para que a plataforma possa fazer solicitações e acessar recursos.
Verificação de mensagem de entrada	Nome do registro de Verificação de hash de mensagem que você criou para o hash de mensagens de entrada na etapa 2.
Verificação de mensagem de saída	Nome do registro de Verificação de mensagem de hash que você criou para as mensagens de hash de entrada na etapa 2. **Nota:** Os valores dos campos **Verificação de mensagem de entrada** e **Verificação de mensagem de entrada** são os mesmos.

c. Clique em **Enviar**.

4. Associe o registro de Autenticação de mensagem ao número de telefone habilitado para uso no WhatsApp Twilio.

Tradução automática

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

a. No filtro de navegação da instância ServiceNow, insira `sys_cs_provider.list`.

b. Na lista Canais do provedor, clique em **Twilio** na coluna **Nome** correspondente ao canal do **WhatsApp**. Se a entrada **Twilio** não estiver presente, insira `sys_cs_provider_application.list` no filtro de navegação para criar a lista.

c. Na lista relacionada Identidade de canal do provedor, clique em **Novo**.

d. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Identidade de canal do provedor.

Campo	Descrição
Nome	Nome da entidade com a qual os usuários estão entrando em contato, como a Central de serviços de TI.
ID de entrada	O número de telefone Twilio que os usuários estão usando para entrar em contato. **Nota:** Certifique-se de incluir o símbolo "+" e o código do país antes do número de telefone. Por exemplo: +18185559485.
Autenticação de mensagem	Autenticação de mensagem que você criou na etapa 3.

e. Clique em **Enviar**.

Definir a navegação do URL para WhatsApp bate-papo

Quando os agentes compartilharem links em suas WhatsApp conversas de bate-papo, personalize o portal para o qual esses links apontam. Por exemplo, você pode configurar links para apontar para o portal da sua marca ou para o portal ServiceNow.

Antes de Iniciar

Instale a aplicação Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) na instância ServiceNow.

Ativar o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (`com.glide.service-portal.consumer-portal`).

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação da instância ServiceNow, insira `sys_cs_provider_application_list.do` e clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário de Identidade de canal do provedor.

Campo	Descrição
Nome	Nome do canal que você está usando. Insira WhatsApp.
Provedor	Nome do provedor. Insira WhatsApp.
Portal padrão	Portal a ser usado no mapeamento. Selecione um portal a partir da lista de portais.
Autenticação de mensagem	Autenticação de mensagem que você criou.
ID de Entrada	Seu ID de telefoneWhatsApp. Por exemplo: + 1415XXXXXXX

3. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Para obter mais informações sobre como configurar a navegação de URL, consulte Como configurar Navegação de URL para links de bate-papo.

Como fechar conversas de bate-papo WhatsApp ociosas.

Permita que os agentes gerenciem com eficácia suas conversas de bate-papo ativas do WhatsApp, encerrando automaticamente as conversas ociosas que permanecerem inativas por um período de tempo pré-configurado.

As conversas Virtual Agent são configuradas para a app de mensagens WhatsApp. Por padrão, todas as conversas abandonadas pelos solicitantes permanecem abertas ou ociosas até que sejam fechadas automaticamente diariamente pelo trabalho agendado *`Time Out Abandoned VA Conversations`*. Para obter mais informações, consulte Fechar conversas Virtual Agent e Bate-papo do agente.

Como administrador, você pode mudar o período de tempo limite padrão para conversas ociosas Virtual Agent configuradas para o aplicativo de mensagens WhatsApp definindo a propriedade do sistema *`com.glide.cs.whatsapp_idle_timeout`* para o número de segundos durante os quais as conversas abandonadas permanecerão abertas após a última resposta do solicitante. O valor da propriedade do sistema deve ser inferior ao intervalo de tempo definido para o trabalho agendado *`Time Out Abandoned VA Conversations`*, definido como duas horas (7200 segundos) por padrão. Como a propriedade do sistema *`com.glide.cs.whatsapp_idle_timeout`* não está disponível por padrão, você deve adicioná-la com o tipo de dados definido como inteiro. Para obter mais informações, consulte Adição de uma propriedade do sistema .

Como integrar o aplicativo de envio de mensagens WhatsApp a outras aplicações.

Outras aplicações e recursos ServiceNow podem usar a aplicação Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).

Como atendente, ao aceitar uma solicitação do canal de serviço WhatsApp, você pode conversar com o solicitante no mesmo canal.

Como integrar com Customer Service Management

Integre a aplicação Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) à aplicação ServiceNow® Customer Service Management para permitir que os contatos do cliente e 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.

consumidores iniciem uma conversa de bate-papo WhatsApp com um Virtual Agent ou atendente. Um agente pode iniciar uma conversa ou aceitar uma conversa iniciada a partir de uma conversa de bate- papo WhatsApp. Para obter mais informações, consulte Integração do WhatsApp ao Customer Service Management por meio do Twilio .

Como usar o Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

Permita que um solicitante converse com um agente quando quiser usando as conversas de bate-papo do WhatsApp por meio do Virtual Agent.

Um administrador pode configurar o aplicativo Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) para integrar o aplicativo de mensagens WhatsApp com um aplicativo ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Como integrar o aplicativo de envio de mensagens WhatsApp a outras aplicações..

Agentes e solicitantes podem fazer o seguinte:

- Um atendente pode iniciar conversas de bate-papo WhatsApp com um solicitante.
- Um solicitante pode iniciar conversas de bate-papo WhatsApp com um Virtual Agent ou atendente.
- Um atendente pode aceitar conversas de bate-papo WhatsApp como itens de trabalho da Caixa de entrada do Espaço do agente para conversar com um solicitante.
- Para clientes conectados, o sistema identifica automaticamente o cliente correspondendo o número de telefone ao contato do cliente.

Como iniciar conversas de bate-papo WhatsApp

Como um atendente, você pode iniciar conversas de bate-papo WhatsApp com um solicitante de duas formas:

- Envie uma mensagem de um registro de interação ativa, um registro de contato ou um registro de contato do consumidor.
- Configure notificações que serão enviadas ao solicitante quando ocorrer um evento de negócios ou quando um registro for atualizado. Consulte Criação de uma notificação do provedor.

Nota: O solicitante deve assinar e optar por receber notificações.

Como aceitar conversas de bate-papo WhatsApp.

Como um atendente interagindo com um solicitante no canal de serviço WhatsApp, você pode fazer o seguinte:

- Conversar com o solicitante por meio de mensagens de texto.
- Compartilhar um artigo de conhecimento exibido como um link para o solicitante.
- Compartilhar um registro. Por exemplo, um caso de atendimento ao cliente.
- Compartilhar todos os URLs como links.
- Compartilhar todos os arquivos como anexos.

Nota: Se um administrador configurou o canal de serviço WhatsApp para a transferência de conversas de bate-papo, você pode aceitar um item de trabalho da conversa de bate-papo WhatsApp em sua Caixa de entrada do Espaço do agente. Para obter mais informações, consulte Transferir conversas de bate-papo WhatsApp com atendentes. e Canais de serviço.

Tradução automática

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

Criação de uma notificação do provedor

Execute as etapas a seguir para criar uma notificação do provedor para os provedores do Virtual Agent e do Workspace.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações** e selecione **Novo** .
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de notificações

Campo	Descrição
Nome	Nome da notificação.
Aplicação	Escopo da aplicação da notificação.
Ativo	Opção para ativar a notificação. A notificação está ativa por padrão.
Gatilho	
Acionado por	Ação do sistema que aciona a notificação. Você pode enviar a notificação depois que um registro é alterado ou depois que um evento é acionado.
Tabela	Tabela sobre o que receber notificações.
Inseridos	Opção para enviar a notificação depois que um registro é inserido. Este campo aparece quando você seleciona **Mudar registro** no campo **Acionado por**.
Atualizado	Opção para enviar a notificação depois que um registro é atualizado. Este campo aparece quando você seleciona **Mudar registro** no campo **Acionado por**.
Evento	Evento que aciona a notificação. Por exemplo, para enviar uma notificação após um incidente ser encerrado ou resolvido, você selecionaria o evento `incident.inactive`. Por padrão, este evento é registrado no sistema sempre que um usuário resolve ou fecha um incidente. **Nota:** Você pode selecionar somente um evento que compartilhe a mesma tabela que a notificação. Esse campo aparece quando você seleciona **Evento** no campo **Acionado por**.
Condições	Filtro para especificar os registros da tabela sobre os quais os usuários recebem notificações. Por exemplo, para enviar notificações sobre incidentes de prioridade máxima, selecione **Incidente [incidente]** no campo **Tabela** e defina as condições como **[Prioridade] [é] [1 - Crítico]**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Destinatários	
Usuários	Usuários que recebem a notificação. **Nota:** As notificações nos canais de mensagens são enviadas somente para usuários com contas do ServiceNow (perfis sys_user). Contatos de consumidores e do cliente são considerados convidados e não podem receber notificações nos canais de mensagens.
Destinatários nos campos	Campos de registro que incluem os usuários que recebem a notificação. Por exemplo, para enviar a notificação ao responsável pelo registro, selecione **Atribuído a**. **Nota:** Este campo será exibido somente se você selecionar uma tabela.
O usuário de origem está incluído?	Opção para incluir o usuário que mudou o registro ou acionou o evento.
O parâmetro 1 do evento contém destinatário(s)?	Opção para selecionar se o parâmetro 1 contiver uma lista de sys_ids separados por vírgula
O parâmetro 2 do evento contém destinatário(s)?	Opção para selecionar se o parâmetro 2 contiver uma lista de sys_ids separados por vírgula
Resolver destinatários Parm1 a partir da tabela	Tabela que é usada para resolver o sys_id do destinatário **Nota:** Este campo aparece ao selecionar o parâmetro 1 do evento.
Resolver destinatários do parâmetro 2 a partir da tabela	Tabela que é usada para resolver o sys_id do destinatário **Nota:** Este campo aparece ao selecionar o parâmetro 2 do evento.
Condição avançada de evento	Opção para selecionar quando os destinatários forem de mais de 2 tabelas. Estas são condições dinâmicas.

3. Selecione **Enviar**.

Nota: Use o botão **Enviar** para notificações do Virtual Agent. O botão **Enviar e Adicionar conteúdo comum** é para outros casos de uso.

Todas as mensagens de validação fornecidas por diferentes provedores são mantidas. As mensagens de aviso de um provedor não são substituídas por mensagens de aviso de outro provedor.

Transferir conversas de bate-papo WhatsApp com atendentes.

Configure a aplicação Atribuição avançada de trabalho para transferir uma conversa de bate-papo WhatsApp iniciada por um solicitante para um atendente.

Antes de Iniciar

O administrador deve ter concluído as seguintes tarefas:

- Instalar Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).
- Ative o Advanced Work Assignment.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 escopo da aplicação como Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Selecionador de aplicações .
- Ative o plug-in Envio de mensagens de conversa (com.glide.messaging.awa). Para obter mais informações, consulte Ativação de mensagens de conversa.

Função necessária: admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Habilite o canal de serviço WhatsApp.
   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Canais de Serviço**.
   b. Na coluna **Nome** da lista de Filas, pesquise por `WhatsApp`.
   c. Selecione **WhatsApp** .
   d. No formulário de Canal de Serviço, marque a caixa de seleção **Ativo**.
   e. Selecione **Atualizar**.
   Para obter mais informações, consulte Canais de serviço.
2. Encaminhe automaticamente os itens de trabalho de conversas de bate-papo WhatsApp para os agentes configurando a fila para o canal de serviço WhatsApp.
   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Filas**.
   b. Na coluna **Nome** da lista de Filas, pesquise por `Fila do WhatsApp do agente`.
   c. Selecione **Fila do WhatsApp do agente** .
   d. No formulário Fila, marque a caixa de seleção **Ativo**.
   e. Selecione **Atualizar**.

   Nota: Por padrão, a regra de atribuição *`WhatsApp - Most Capacity`* está associada à Fila do WhatsApp do agente. Você pode criar outra regra de atribuição e associá-la à fila. Para obter mais informações, consulte Configuração das regras de atribuição de agentes e Filas de itens de trabalho.

3. Configure os estados de presença do agente para o canal de serviço WhatsApp.
   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Estados de presença**.
   b. Em **Nome** Da lista Estados de presença, selecione um estado existente.
   c. Na seção Aplicar a grupos do formulário Estado de presença, selecione o ícone Adicionar > para mover **Agente do grupo do WhatsApp** grupo do **Disponível** coluna para **Selecionado** coluna.

      Nota: Você pode ignorar esta etapa se tiver marcado a caixa de seleção **Aplicar a todos os grupos**.

   d. Selecione **Atualizar**.

   Para obter mais informações, consulte Configuração dos estados de presença do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 capturar informações de um usuário em uma conversa de bate-papo WhatsApp.

Use a coleção de controles de entrega fornecida por Designer do Virtual Agent para solicitar e capturar informações de um solicitante em uma conversa de bate-papo WhatsApp.

O Designer do Virtual Agent é uma ferramenta de diagrama para criar e gerenciar tópicos, que são planos gráficos para conversas entre um Virtual Agent e o usuário. Para obter mais informações, consulte Comece com Designer do Virtual Agent.

Consentimento de notificação do usuário.

Os usuários devem optar por receber notificações. Nenhuma notificação pode ser entregue até que o usuário dê consentimento.

Existem duas maneiras para usuários darem consentimento para o recebimento de notificações:

- O usuário pode inserir `Notificação` no bate-papo WhatsApp com sua empresa. O usuário obtém uma resposta de bot com a opção de assinar ou cancelar o recebimento de notificações para o seu negócio em WhatsApp.
- Como administrador, você pode configurar a opção para que os usuários possam assinar ou cancelar a assinatura de notificações do portal. Para obter mais informações, consulte Notificações baseadas em assinatura .

Controles de entrada do usuário.

A aplicação Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) oferece suporte aos seguintes controles de entrada do usuário em Designer do Virtual Agent.

Controles de entrada do usuário compatíveis.

Controle de entrada do usuário.	Descrição
Texto	O usuário insere uma cadeia de caracteres de texto sem formatação na conversa.
Opção estática	O usuário seleciona um item de uma lista predefinida.
Booliano	O usuário insere uma resposta booliana para o bot. Por exemplo, o usuário pode responder `Sim` ou `Não` na conversa de bate-papo.
Seletor de arquivos	O usuário envia um arquivo para o bot.
Data e hora	O usuário seleciona uma data do calendário, um horário (horas e minutos) ou ambos.
Carrossel	O usuário seleciona um único item do carrossel.

Para obter mais informações sobre configuração de controles de entrada do usuário, consulte controles de entrada do usuário Designer do Virtual Agent.

A aplicação Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) oferece suporte às seguintes respostas de bot em Designer do Virtual Agent.

Respostas de bot compatíveis.

Resposta de bot.	Descrição
Texto	O bot envia uma cadeia de caracteres de texto sem formatação 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.

Respostas de bot compatíveis.

Resposta de bot.	Descrição
Imagem	O bot envia uma imagem para o usuário.
Link	O bot envia um link da Web para o usuário.
Saída do cartão de imagem na IU da Web.	O bot envia conteúdo de um registro em formato compacto, incluindo uma imagem com texto.
Tabela	A resposta do bot é exibida como uma tabela.

Para obter mais informações sobre configuração de respostas de bot, consulte respostas de bot Designer do Virtual Agent.

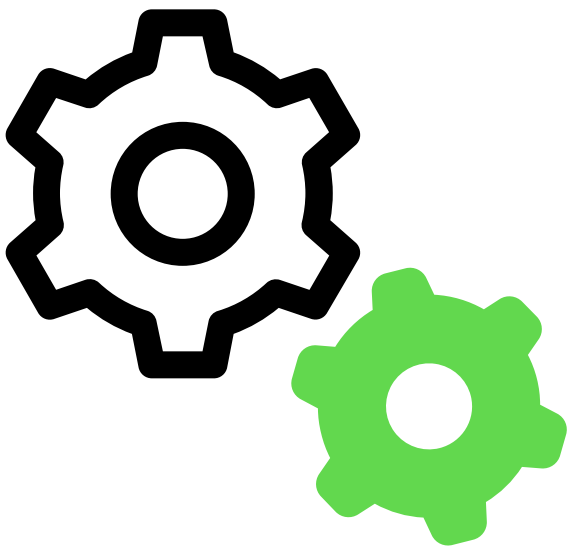
Integração de SMS conversacional com o AWS End User Messaging

Instale o plug-in Conversational SMS com AWS End User Messaging (sn_sms_aws_adapter) do ServiceNow Store Para permitir que os usuários se conectem aos agentes de suporte ao cliente por SMS usando o Amazon End User Messaging como o provedor de SMS.

Comece a usar a integração de SMS conversacional com o AWS End User Messaging

Selecione um bloco para começar.

Configurar



Instale e configure sua Integração de SMS conversacional com a implementação do AWS End User Messaging.

Uso

Os agentes e solicitantes podem usar a integração de SMS conversacional com o AWS End User Messaging em portais na sua instância.

Configuração da integração de SMS conversacional com o AWS End User Messaging

Instale e configure o aplicativo Conversational SMS Integration com o AWS End User Messaging para permitir que os solicitantes interajam com atendentes virtuais e reais.

Tradução automática

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

1. Instale a aplicação Conversational SMS Integration with AWS End User Messaging

   Instale a aplicação do ServiceNow Store.

2. Configure o Serviço de envio de mensagens do usuário final por SMS e os recursos da AWS

   Configure SMS conversacional com mensagens do usuário final da Amazon Web Services (AWS).

3. Configure a integração de SMS na instância da ServiceNow

   Configurar SMS de conversa em um ServiceNow instância.

Instale a aplicação Conversational SMS Integration with AWS End User Messaging

Você pode instalar o aplicativo Conversational SMS Integration with AWS End User Messaging (sn_sms_aws_adapter) da ServiceNow Store e integrá-lo ao AWS End User Messaging para habilitar conversas do agente de suporte ao cliente por meio de um canal SMS.

Antes de Iniciar

Função necessária: Admin ou virtual_agent_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Certifique-se de que a aplicação e todas as suas aplicações da ServiceNow associadas tenham direitos válidos da ServiceNow.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação Conversational SMS Integration com o AWS End User Messaging Application (sn_sms_aws_adapter) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID.

3. Selecione a aplicação e a versão na lista e selecione **Instalar** .

   Na caixa de diálogo Instalar, todos os plug-ins dependentes são exibidos.

Configure o Serviço de envio de mensagens do usuário final por SMS e os recursos da AWS

Configure SMS conversacional com mensagens do usuário final da Amazon Web Services (AWS) para permitir que os clientes conversem perfeitamente com atendentes virtuais ou reais.

Antes de Iniciar

- Adquira uma conta da Amazon Web Services (AWS) com acesso administrativo para concluir a configuração da integração do SMS. Se você já tiver uma conta da AWS, esta etapa não será necessária. Para saber como criar uma conta da AWS, consulte documentação

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

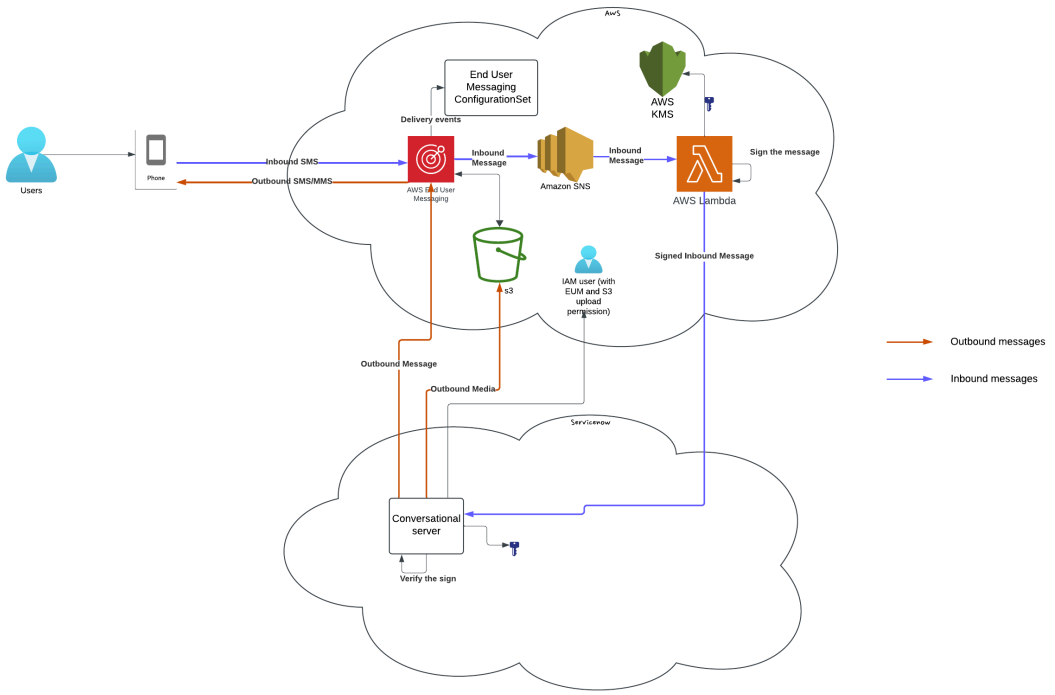
Para configurar a integração na AWS, você deve adquirir um número de telefone e um tópico do AWS SNS que assine o número de telefone de envio de mensagens do usuário

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.

final da AWS. A função Lambda na AWS que assina o tópico SNS assina as mensagens SMS com uma chave secreta para verificar e validar as mensagens recebidas. A função Lambda usa os Serviços de gestão de chaves (KMS) para criar assinaturas usando o algoritmo SHA-256.

Isso permite ainda mais que os usuários do IAM chamem as APIs de envio de mensagens do usuário final da AWS para enviar SMS/MMS de saída. Você também pode configurar o bucket do S3 para enviar arquivos de mídia para os clientes e armazenar arquivos de mídia de saída.



Procedimento

1. Navegue até AWS Envio de mensagens do usuário final e selecione **Gerenciar SMS** para adquirir um número de telefone.

   Para saber como adquirir um número de telefone, consulte documentação

2. Configure uma coleção de recursos e propriedades necessários da Amazon Web Services usando um modelo do CloudFormation.
   Para saber como implantar uma pilha, consulte documentação . Você pode baixar o modelo do CloudFormation da ServiceNow na aplicação de armazenamento Integração de SMS conversacional com o AWS End User Messaging da ServiceNow Store. Este modelo cria um tipo Externo (Importar material de chave) de KMS (Serviço de gestão de chaves) sem material de chave. Você deve carregar o material da chave encapsulada separadamente.

3. Carregue o material da chave encapsulada para a chave da etapa 2.
   O valor da chave deve ter 32 bytes e usar o algoritmo HMAC_256. Este valor de chave também é necessário para a configuração na plataforma da ServiceNow. Para saber como carregar o material da chave encapsulada em uma chave KMS, consulte documentação .

4. Vincule o número de telefone para habilitar o SNS (Simple Notification Service, serviço de notificação simples) para oferecer suporte à interação por SMS bidirecional entre agentes e clientes.
   Para saber como vincular números de telefone a SNS, consulte documentação

5. Depois de executar o modelo CloudFormation, gere as credenciais para o usuário do IAM criado.

Tradução automática

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

O modelo CloudFormation cria um usuário IAM com as permissões necessárias para chamar as APIs de envio de mensagens do usuário final, que permitem o envio de SMS e o carregamento de arquivos de mídia para um bucket do S3. Você deve criar uma chave de acesso para o usuário do IAM. O ID da chave de acesso e a chave de acesso secreta são necessários durante a configuração na plataforma da ServiceNow. Para saber como criar uma chave de acesso para um usuário do IAM, consulte documentação

Configure a integração de SMS na instância da ServiceNow

Configurar SMS de conversa em um ServiceNow instância para permitir que os clientes conversem perfeitamente com atendentes virtuais ou atendentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adquira uma conta da Amazon Web Services (AWS) com o acesso administrativo para concluir a configuração da integração do SMS e garantir a configuração da integração no Amazon Web Services antes disso. Para saber como configurar a integração na AWS, consulte Configure o Serviço de envio de mensagens do usuário final por SMS e os recursos da AWS.

Procedimento

1. Criar um registro de Verificação de mensagem de hash.

a. No filtro de navegação, insira `hash_message_verification.list` e selecione **Novo** .

b. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Verificação de mensagem de hash

Campo	Descrição
Nome	Nome do token de autenticação, como AWSSMSMSTestAppAuthToken
Descrição	Descrição do token de autenticação.
Segredo	Valor da chave gerado ao carregar o material da chave para a chave KMS durante a configuração da AWS. Para saber mais sobre o valor da chave, consulte Configure o Serviço de envio de mensagens do usuário final por SMS e os recursos da AWS.
Domínio	Domínio da mensagem hash, como global.

c. Selecione **Atualizar**.

2. Criar um registro de Autenticação de mensagem.

a. No filtro de navegação, insira `message_auth.list` e selecione **Novo** .

b. 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 autenticação de mensagem

Campo	Descrição
Nome	Nome da autenticação da mensagem, como Autenticação de mensagem do aplicativo SMS da AWS do VA.
Provedor	Provedor do token de autenticação. Insira `Amazon`.
Nome do grupo	Nome do grupo do destinatário. Deixe esse campo em branco.
Portal de serviços	Portal associado à autenticação de mensagem. Deixe esse campo em branco.
Verificação de mensagem de entrada.	Token de mensagens de hash criado por você.
Verificação de mensagem de saída	Token de mensagens de hash criado por você.
Token de serviço de saída	Token de serviço de saída autorizado. Deixe esse campo em branco.

c. Selecione **Atualizar**.

3. Crie um registro de identidade de canal do provedor.

a. No filtro de navegação, insira `sys_cs_provider.list` e selecione **Novo personalizado.**

b. Selecione a lista relacionada Identidade do canal do provedor e selecione **Novo** .

Formulário de canal do provedor

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de identidade do canal do provedor, como Provedor do adaptador do VA SMS AWS.
Canal	O canal de comunicação do registro, como AWS EUM.
Descrição Resumida	Descrição do registro de identidade do canal do provedor.
ID de Entrada	O número de telefone associado ao Amazon Web Services que você criou.
Autenticação de Mensagem	Nome da autenticação da mensagem, como Autenticação de mensagem do aplicativo de teste de SMS da AWS do VA.
Portal padrão	Portal associado ao registro de identidade do canal.

4. Adicione as seguintes propriedades do provedor na lista relacionada Propriedades do provedor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 provedor para um registro de identidade de canal

Propriedade	Valor	Descrição
aws_end_user_messaging_configuration_set_arn	opcional	Configuração para rastrear a entrega de mensagens para o usuário final.
enable_outbound_media	verdadeiro	Configuração para armazenar a mídia de saída trocada durante um bate-papo ao vivo ou virtual. **Nota:** O valor do campo é **Vazio** por padrão. Se o valor da propriedade estiver definido como **Verdadeiro** um nome de bucket deve ser fornecido e a mídia é enviada em sua forma original. Se o valor da propriedade for qualquer coisa, menos **Verdadeiro** o nome do bucket é opcional e a mídia é enviada como um link.
aws_eum_api_base_url	URL da AWS	URL base das APIs de envio de mensagens do usuário final da AWS configuradas com base na região. Para saber como criar um URL de base, consulte documentação
outbound_media_s3_destination_folder	opcional	Pasta de destino para armazenar mídia.
outbound_media_s3_bucket_name	obrigatório	Nome do bucket do S3 para armazenar mídia de saída.

Nota: Os valores das propriedades do provedor podem ser fornecidos em um canal do provedor. No entanto, para substituir qualquer propriedade para torná-la específica a um registro de identidade de canal do provedor, você deve adicionar a propriedade do provedor correspondente à identidade do canal do provedor.

5. Adicione as credenciais do usuário do IAM (Identity Access Management).

   a. No filtro de navegação, insira Aliases de conexão e credencial e adicione **Credenciais da AWS** para ambos **AWS_EUM.** e. **Amazon S3** .

   b. Selecione **Novo** para criar uma nova credencial.

   c. Selecione o tipo de credenciais da AWS na lista e selecione **Atualização** Para abrir o formulário Novo registro de credenciais da AWS.

Tradução automática

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

d. No formulário, preencha os campos.

Novo formulário de registro de Credenciais da AWS

Campo	Descrição
Nome	Nome da credencial.
Ativo	Se a credencial está ativa ou não.
ID da chave de acesso	ID da chave de acesso AWS
Chave secreta de acesso	ID da chave secreta da AWS
Alias de credencial	Alias para a credencial, EUM ou S3. O alias da credencial é selecionado automaticamente.
Algoritmo	AWS IAM Auth.

e. Selecione **Enviar**.

Integração de SMS conversacional com o AWS End User Messaging

Permita que um cliente converse com um atendente ou virtual usando a integração do SMS com o AWS End User Messaging.

Os clientes podem enviar mensagens para o número de telefone para falar com um agente e resolver suas consultas. Primeiro, uma conversa é iniciada por um agente virtual que coleta informações básicas sobre o problema e, em seguida, transfere o bate-papo para um atendente.

Um atendente pode aceitar conversas por SMS como um item de trabalho do seu Espaço do agente caixa de entrada e pode conversar com o cliente por meio de uma série de mensagens de texto. Um atendente também pode compartilhar artigos de conhecimento como um link, compartilhar URLs ou até mesmo adicionar imagens como anexos.

Integração IBM Watson Assistant conversas

Use IBM Watson Assistant tópico a ser habilitado Virtual Agent para trocar informações com conversas que foram criadas em IBM Watson Assistant.

Integração do Virtual Agent com o IBM Watson Assistant

Configure o tópico IBM Watson Assistant para executar habilidades de diálogo (conversas criadas em IBM Watson Assistant) no cliente de bate-papo baseado na web. Este tópico retorna informações trocadas durante Virtual Agent conversa para IBM Watson Assistant.

Antes de Iniciar

Nota: Atualizado Designer do Virtual Agent a interface do usuário está disponível quando você instala Now Assist em Virtual Agent e ligue o. Now Assist Habilidade de tópicos. Este conteúdo presume que você ativou esta habilidade e pode ver a exibição de lista. Se esta habilidade não estiver ativada, você verá a IU legada e a página Tópicos. Para obter mais informações, consulte Página de tópicos legados do Virtual Agent Designer .

Tradução automática

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

- Em IBM Watson Assistant:
  - Crie a habilidade de diálogo (conversa) no seu espaço IBM Watson Assistant. A habilidade inclui o diálogo e todas as intenções e entidades definidas por você.
  - Navegue até seu bloco de habilidades e, no menu bloco, selecione **Exibir detalhes da API**. Exibir os Detalhes da habilidade e as Credenciais de serviço. Copie os seguintes itens: **ID da habilidade**, **Espaço**, **Nome do usuário**e **Senha**. Você precisa desses itens ao configurar esta integração.
- Ative o Plug-in de integração IBM Watson Assistant (com.glide.cs.ibm.watson.assistant).

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este tópico executa uma diálogo IBM Watson Assistant em Virtual Agent. Não é necessário habilitar o Compreensão da linguagem natural (NLU) ou definir o IBM Watson Assistant NLU como o provedor de serviço de NLU para Virtual Agent.

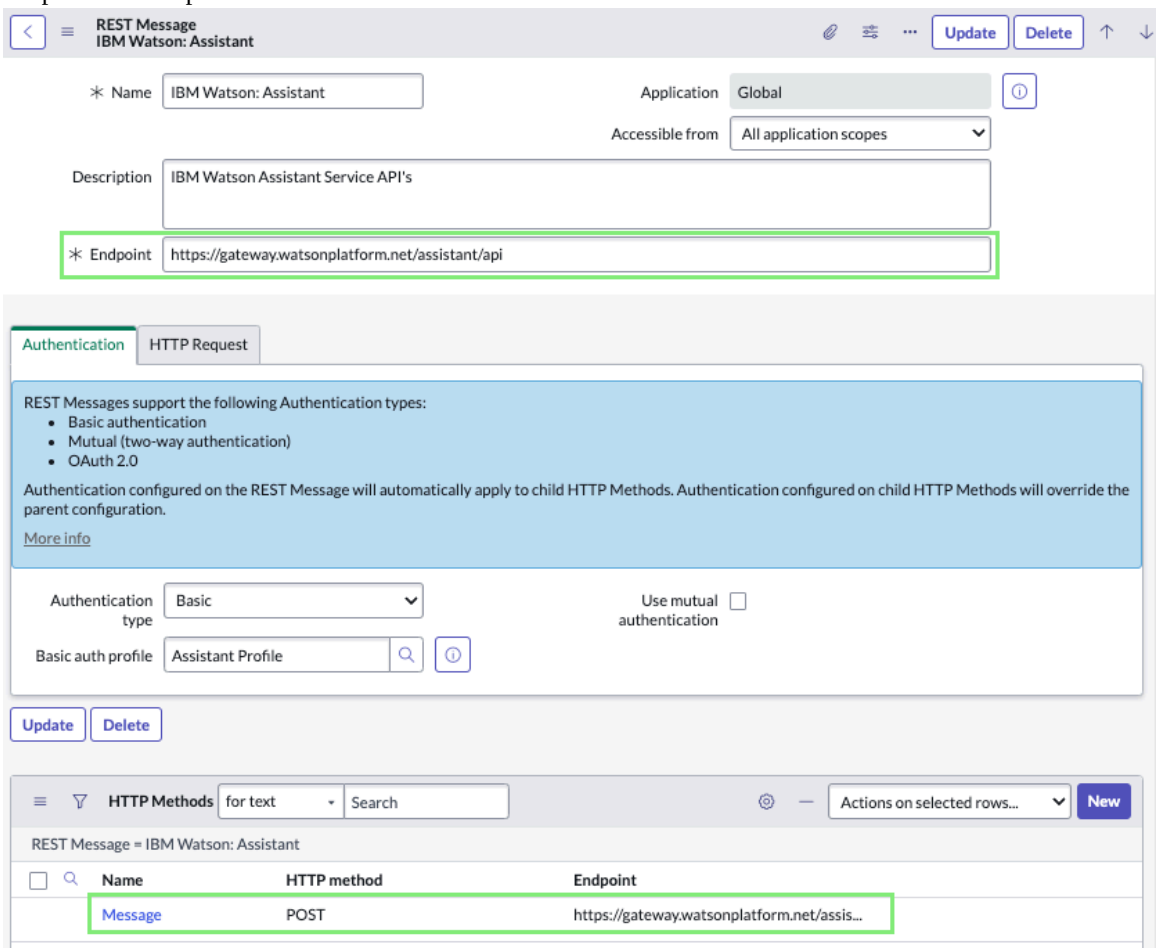
Procedimento

1. Em sua instância ServiceNow, atualize a propriedade do sistema watson_assistant.workspaceID.
   a. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
   b. Na tabela Propriedades do sistema [sys_properties], localize a propriedade watson_assistant.workspaceID.
   c. Substitua o **Valor** existente pela **ID do espaço** da sua habilidade e clique em **Atualizar**.
2. Verifique se a mensagem REST do IBM Watson Assistant fornece o endpoint de autenticação correto para sua habilidade IBM:
   a. Navegar até **Serviços web do sistema** > **Saída** > **Mensagem REST**.
   b. Selecione o registro do IBM Watson Assistant para abrir o formulário do Assistente do IBM Watson da Mensagem REST.

Tradução automática

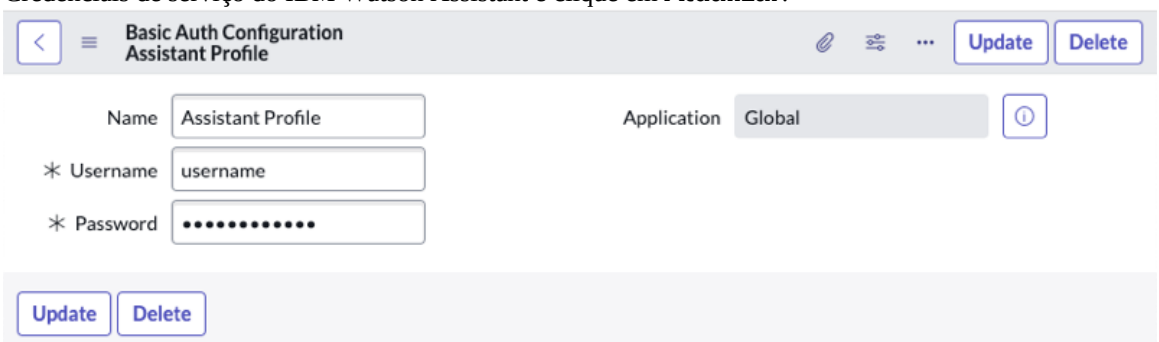
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

c. Confirme se o campo **Endpoint** e a coluna **Endpoint**, exibidos na guia **Autenticação**, têm o URL de endpoint correto para sua conta do IBM Watson.



3. No campo **Perfil de autenticação básica**, na guia **Autenticação**, abra o registro do Perfil do assistente.

4. No formulário Configuração de autenticação básica, insira os valores **Nome de usuário** e **Senha** das Credenciais de serviço do IBM Watson Assistant e clique em **Atualizar**.



5. Publique o tópico de habilidades IBM:

a. Navegar até **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**e, em seguida, deslize o comutador de alternância de tipo de descoberta para **NLU/palavra-chave** .

b. Em Designer do Virtual Agent página inicial, selecione IBM Watson Assistant Tópico para abrir a página Propriedades do 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.

Observe que a **palavra-chave** desse tópico é IBM Watson Assistant e a **Categoria** é IBM.

c. Na página Propriedades do tópico, selecione **Publicar** para implantar o tópico no seu Virtual Agent widget de bate-papo.

6. Configure o tópico padrão para Virtual Agent widget de bate-papo de uma das seguintes maneiras:
   - Forneça o URL que especifica o tópico IBM Watson Assistant como o tópico padrão que é aberto no cliente Portal de serviços:

     Por exemplo: `https://<a URL da sua instância>$sn-va-web-client-app.do?sysparm_skip_load_history=true&sysparm_topic=<sys_id>` , em que `<sys_id>` é o sys_id do tópico do IBM Watson Assistant publicado. . `sysparm_skip_load_history` o parâmetro não carrega o histórico da conversa no widget de bate-papo.

   - Configure o widget do Portal de serviços clicando no ícone de edição (o lápis) no canto superior direito do widget Virtual Agent.

     Para definir o tópico padrão usando os parâmetros da instância de widget, insira `sysparm_topic = sys_id` (em que `<sys_id>` é o sys_id do tópico do IBM Watson Assistant publicado) no campo **Parâmetros de URL do Cliente do Virtual Agent** e clique em **Salvar**.

     Nota: Você pode encontrar o sys_id de um tópico na tabela Tópicos [sys_cs_topic].

Importante:

Use o parâmetro `sysparm_topic` somente para carregar o tópico fornecido no cliente de bate-papo Portal de serviços ou ao usar as integrações de bate-papo do IBM Watson Assistant (plug-ins com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topic e com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topicV2). Esse parâmetro não permite que os usuários iniciem uma nova conversa ou transfiram para um atendente. Ele também desativa o menu de contexto e não é compatível com outros clientes de bate-papo de terceiros.

Integração Virtual Agent com IBM Watson Assistant Para API do Assistente V2

Configure a IBM Watson Assistant Integração de bate-papo para executar uma habilidade de diálogo (conversa) criada em IBM Watson Assistant com a API V2 do assistente. A API V2 habilita o. Virtual Agent Widget de bate-papo para executar um tópico que usa o recurso de desambiguação de intenção do Watson Assistant para melhorar a descoberta de tópicos.

Antes de Iniciar

Nota: Atualizado Designer do Virtual Agent a interface do usuário está disponível quando você instala Now Assist em Virtual Agent e ligue o. Now Assist Habilidade de tópicos. Este conteúdo presume que você ativou esta habilidade e pode ver a exibição de lista. Se esta habilidade não estiver ativada, você verá a IU legada e a página Tópicos. Para obter mais informações, consulte Página de tópicos legados do Virtual Agent Designer .

Com IBM Watson Assistant v2 API de integração de bate-papo, o widget de bate-papo se comunica com um assistente em vez de com um espaço. Os espaços são chamados de habilidades de diálogo. Para obter mais informaçõesIBM Watson Assistant, consulte Migrar para a API V2 , na documentaçãoIBM Watson Assistant.

Função necessária: virtual_agent_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

Esta integração executa um IBM Watson Assistant caixa de diálogo como um Virtual Agent tópico no widget de bate-papo. Não é necessário habilitar o Compreensão da linguagem natural (NLU) ou definir o IBM Watson Assistant NLU como o provedor de serviço de NLU para Virtual Agent.

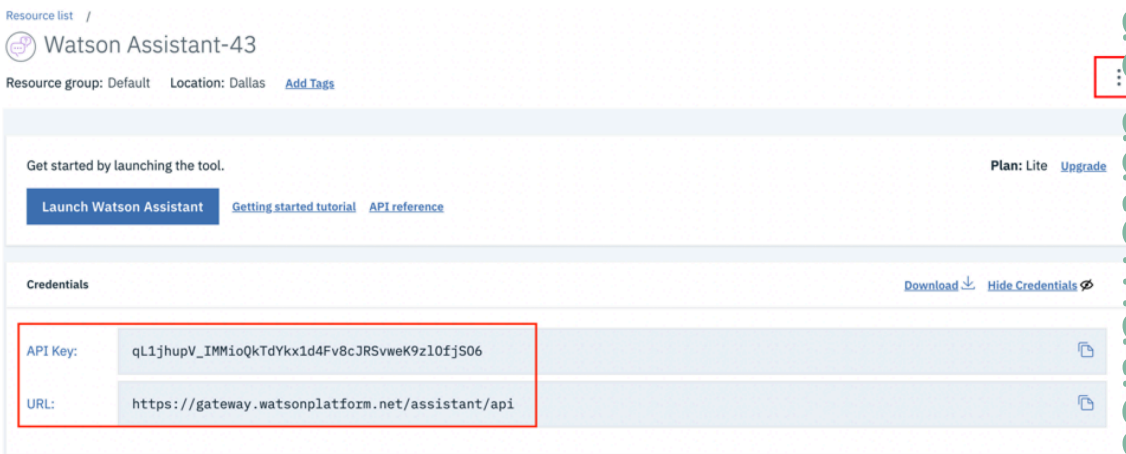
. IBM Watson Assistant V2 API permite que o widget de bate-papo use o recurso de desambiguação de intenção do Watson Assistant, o que pode potencialmente reduzir as previsões de intenção falso-positiva. Se o enunciado de um usuário for ambíguo, IBM Watson Assistant a API sugerirá intenções adicionais que podem corresponder melhor à verdadeira intenção do usuário. Por exemplo, se o enunciado do usuário for `restaurante`, IBM Watson Assistant ela poderá sugerir outras intenções possíveis, como `reservar um restaurante` ou `avaliações de restaurantes`.

Procedimento

1. Configure IBM Watson Assistant.

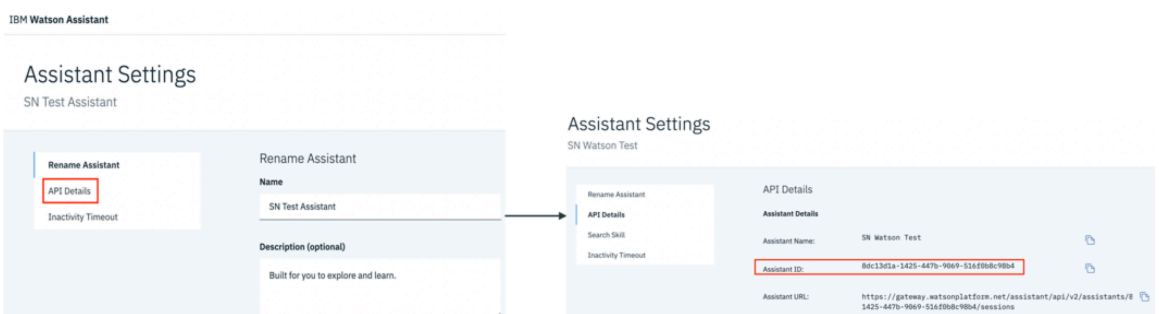
a. Crie seu assistente e adicione uma habilidade de diálogo.
Para obter detalhes, consulte Como criar um assistente na documentaçãoIBM Watson Assistant.

b. Na página da lista de recursos, localize e registre a chave da API e a URL necessários para configurar a integração do bate-papo:



c. Selecione o ícone de três pontos verticais e selecione **Configurações**.

- Selecione a guia **Detalhes API**.
- Na página Configurações do assistente, localize a chave do **ID do Assistente**.



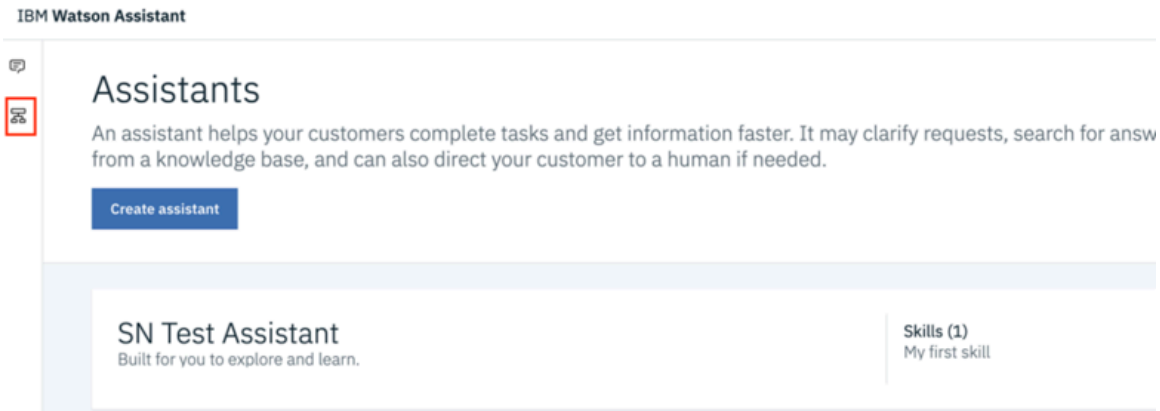
2. Habilite o recurso de desambiguação em IBM Watson Assistant (somente para usuários premium e plus).

Tradução automática

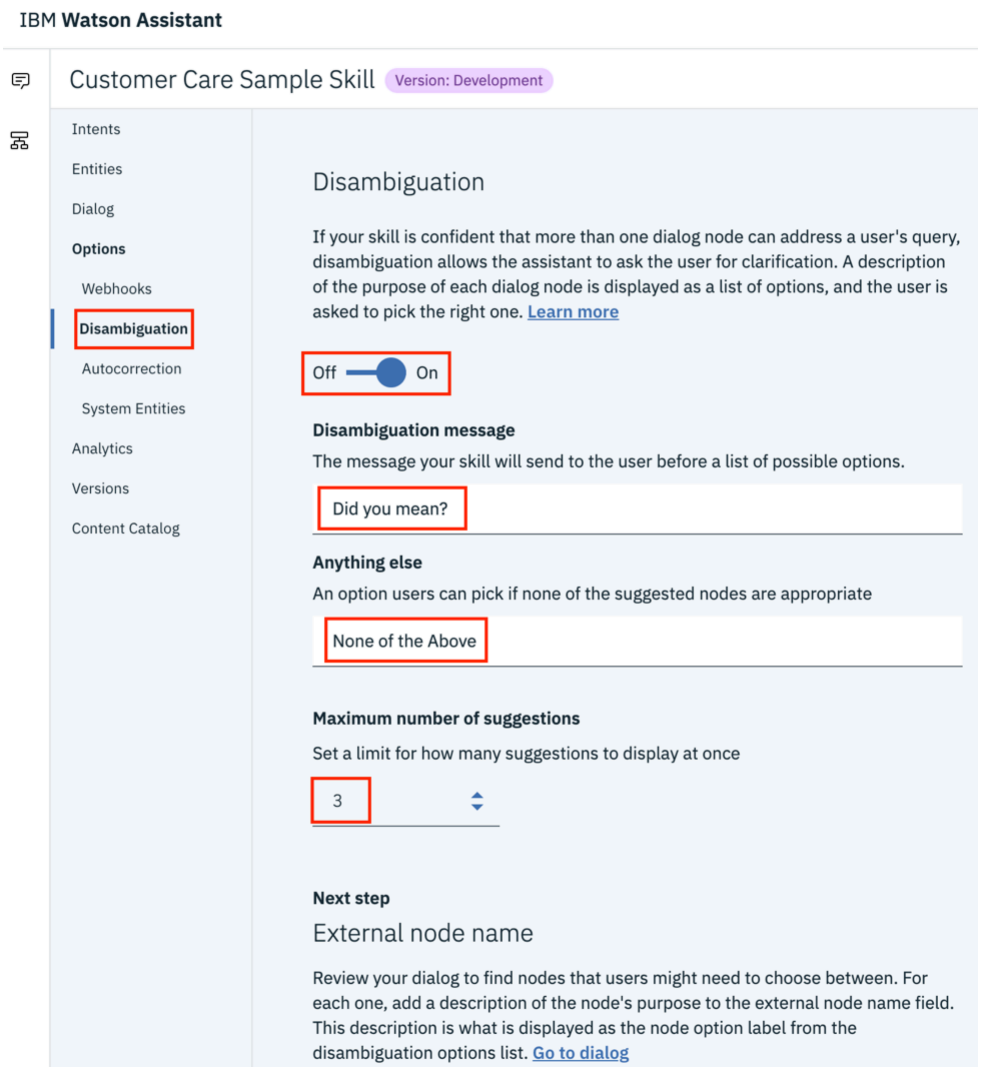
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

É possível habilitar (ou desabilitar) a desambiguação para cada habilidade e também especificar uma mensagem de desambiguação e o número de sugestões a serem exibidas para o usuário final.

a. Acesse sua habilidade selecionando o ícone de árvore de habilidades no painel .



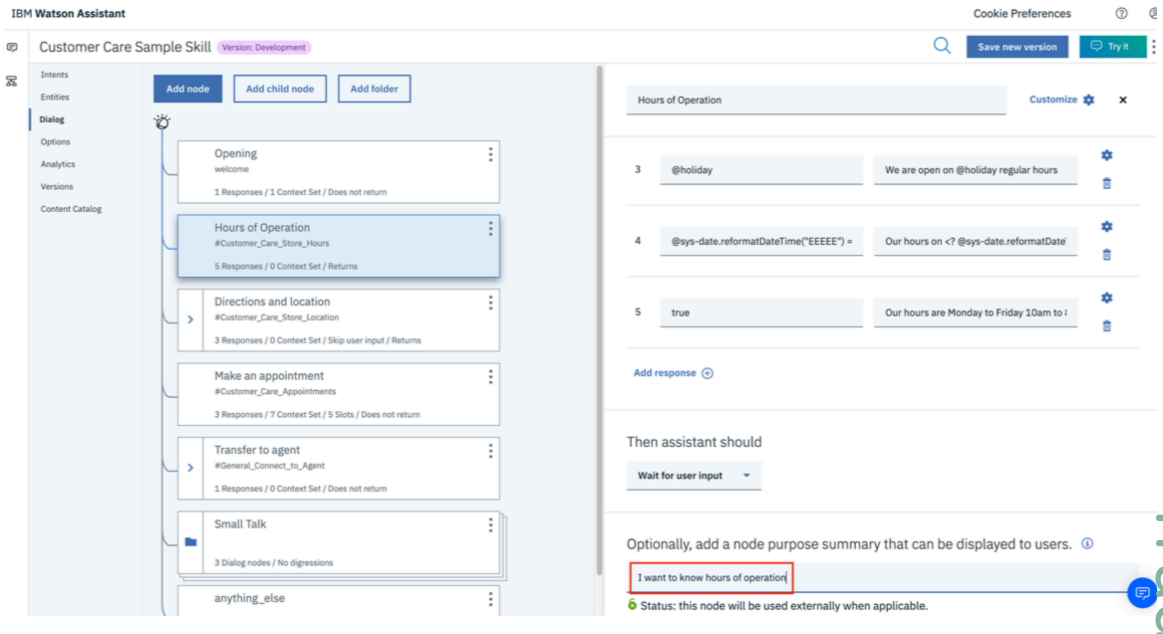
b. Navegar até **Opções** > **Desambiguação** para habilitar desambiguação e definir os recursos de desambiguação.
O exemplo a seguir mostra os recursos de desambiguação que podem ser definidos, como a mensagem de desambiguação e o número de intenções sugeridas a serem exibidas para o usuário final.



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.

3. Navegue para a opção **Diálogo**, selecione um nó ao qual o recurso de desambiguação será aplicado e forneça um resumo do nó que será exibido para os usuários caso seja uma das sugestões de intenção.



4. Em sua instância ServiceNow, ative os seguintes plug-ins:
   - Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot), se ainda não estiver ativado (requer assinatura)
   - Plug-in da Integração do Watson Assistant do IBM V2 (com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topicV2)
5. Em Designer do Virtual Agent, publique o tópico IBM Watson Assistant V2:

   a. Navegar até **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer** e selecione **NLU/palavra-chave** alternar.**Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.

   b. Em Designer do Virtual Agent página inicial, selecione IBM Watson Assistant V2 para abrir a página Propriedades do tópico.
   Observe que a **palavra-chave** desse tópico é IBM Watson Assistant V2.

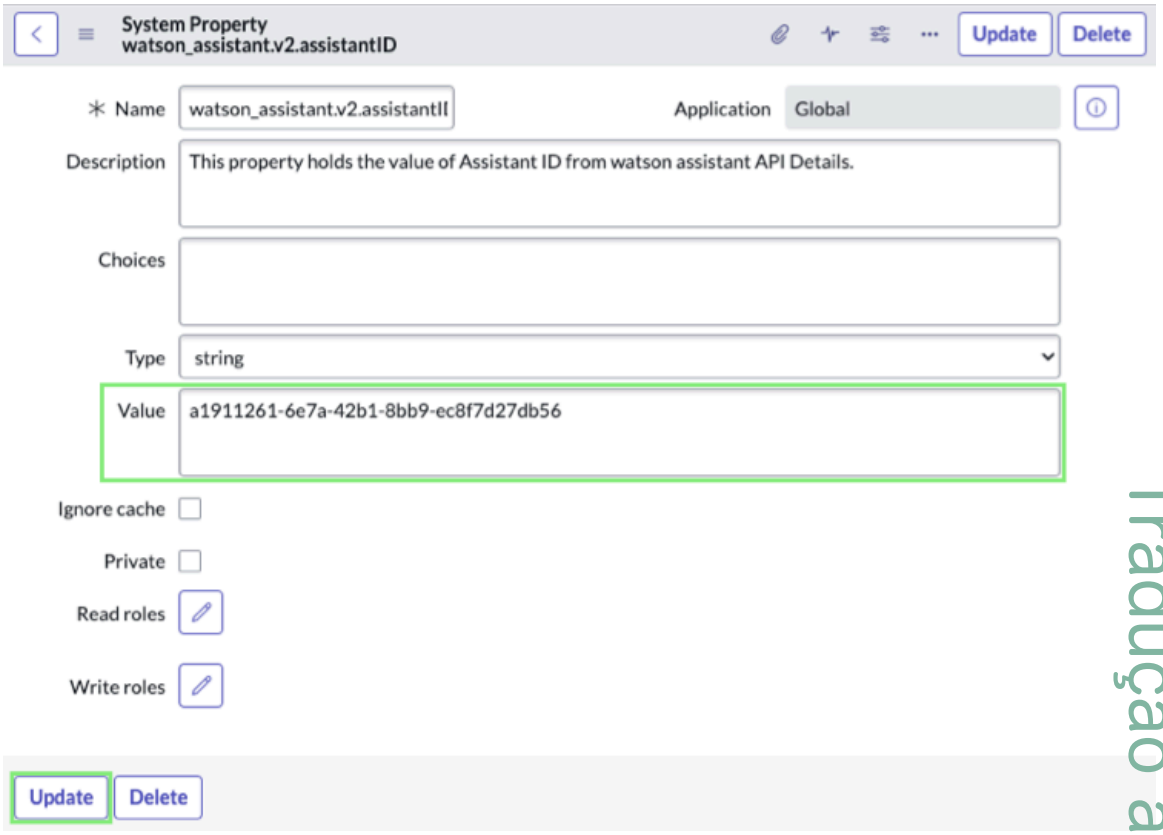
   c. Na página Propriedades do tópico, selecione **Publicar** para implantar o tópico no seu Virtual Agent widget de bate-papo.

6. Navegue até **Todos** e insira `sys_properties.list` no filtro.
7. Atualize as seguintes 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.

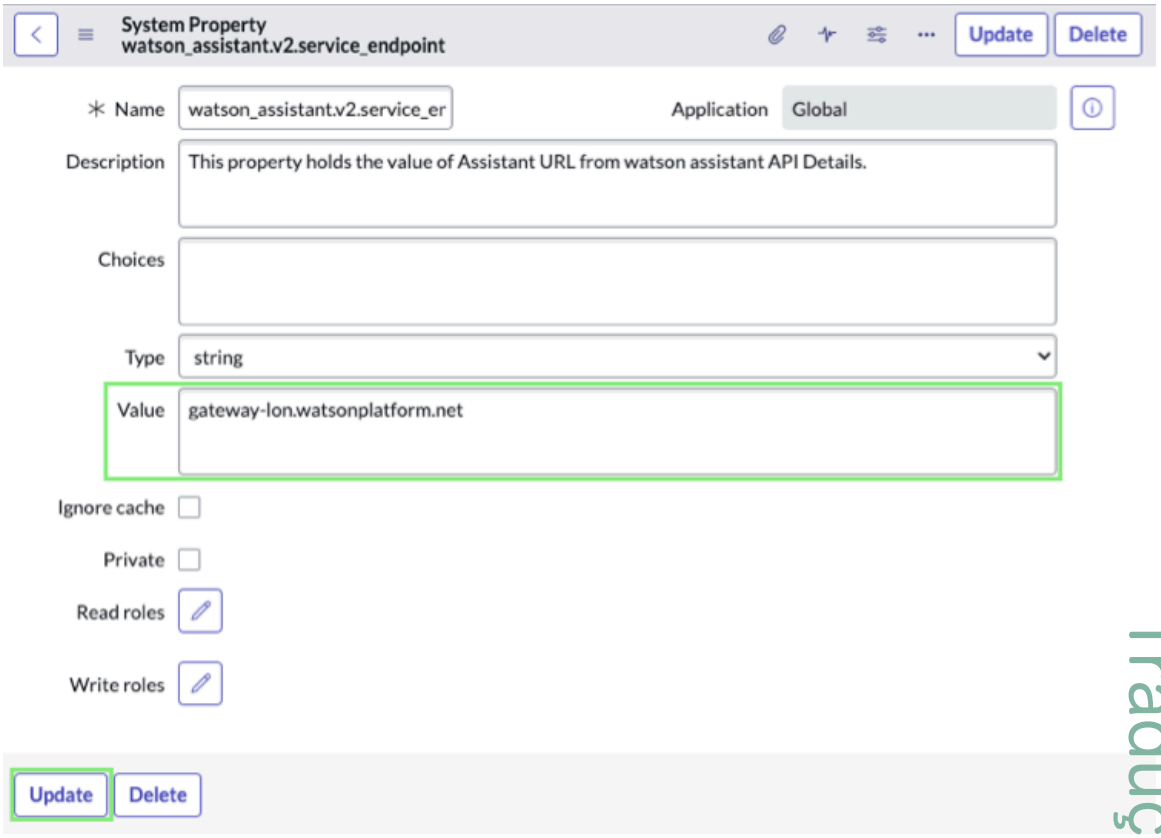
- *watson_assistant.v2.assistantID* - No campo **Valor**, insira o ID do Watson Assistant do seu assistente e clique em **Atualizar**.



- *watson_assistant.v2.service_endpoint* - No campo **Valor**, substitua o valor existente pela URL do Watson Assistant e clique em **Atualizar**.

Tradução automática

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



Nota: É possível especificar apenas a parte do local da URL da instância de serviço no campo **Valor**. Por exemplo, se a URL base do endpoint de serviço do IBM Watson for https://gateway.watsonplatform.net/assistant/api, você poderá inserir apenas o local da instância de serviço, `gateway.watsonplatform.net` no campo **Valor**.

Se o Watson Assistant estiver hospedado em um data center que não seja Dallas, como Washington DC, a URL base será https://gateway-wdc.watsonplatform.net/assistant/api. Nesse caso, você deve inserir `gateway-wdc.watston.platform.net` no campo **Valor**.

8. Defina a chave da API do Watson Assistant como a senha no perfil IBM Watson Assistant.

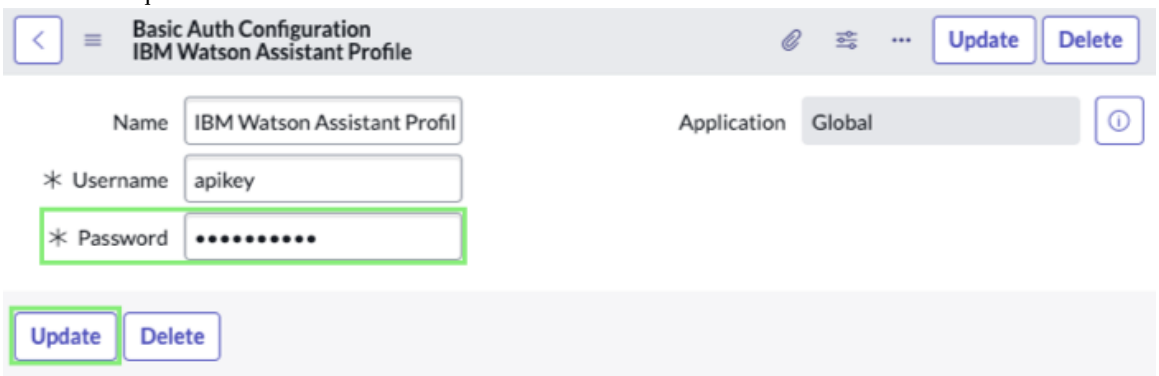
a. Navegue até **Todos** e insira `sys_auth_profile_basic.list` no filtro.

b. Abra o Registro de perfil IBM Watson Assistant.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 formulário Configuração de autenticação básica, insira a chave da API do Watson Assistant no campo **Senha** e clique em **Atualizar**.

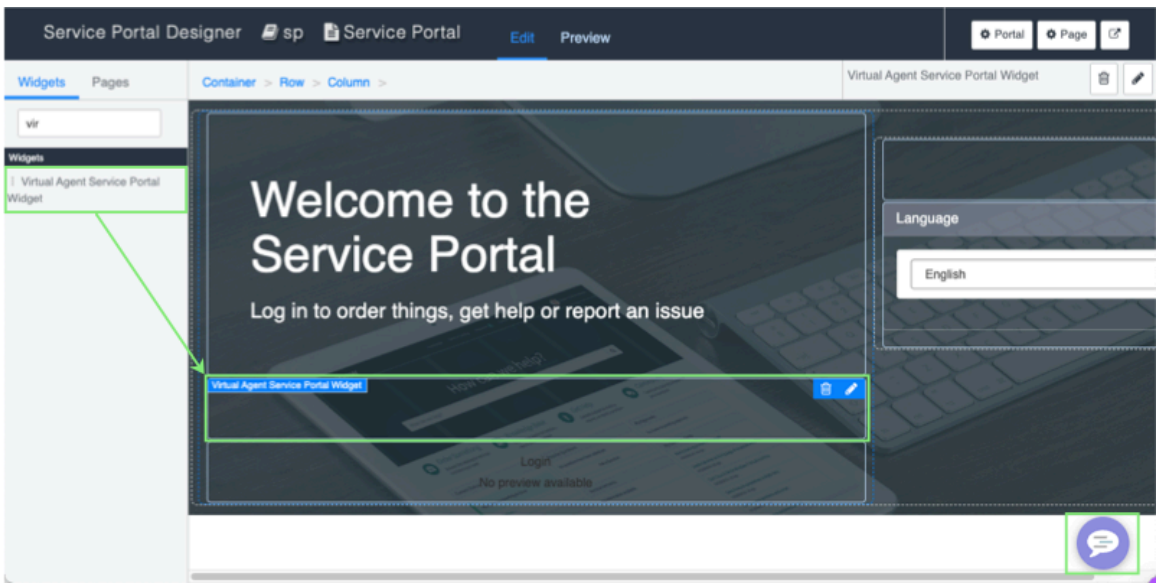


9. Adicione o cliente Virtual Agent (bate-papo da Web) ao Portal de serviços.

a. Navegar até **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.

b. Clique em **Designer**, em seguida, na página principal do **Portal de serviços**.

c. Pesquise o Virtual Agent widget e arraste-o para a área destacada.
O ícone de bate-papo roxo aparece no canto inferior direito.



10. Configure o. Virtual Agent selecionando o ícone de edição ✎ No canto superior direito para definir os parâmetros de URL passados para o cliente de bate-papo e mudar a cor do botão de bate-papo flutuante.

a. No campo **Parâmetros da URL do cliente do Virtual Agent**, insira o parâmetro `sysparm_skip_load_history=true` para que o histórico do tópico não seja exibido no cliente de bate-papo e o parâmetro `sysparm_topic` com o sys_id do tópico do Watson Assistant do IBM V2 publicado a ser executado.
Você pode encontrar o sys_id de um tópico na tabela Tópicos [sys_cs_topic].

Se você não configurar o comportamento da instância em Portal de serviços, Você pode especificar a URL da instância com `sysparm_topice`.

Tradução automática

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

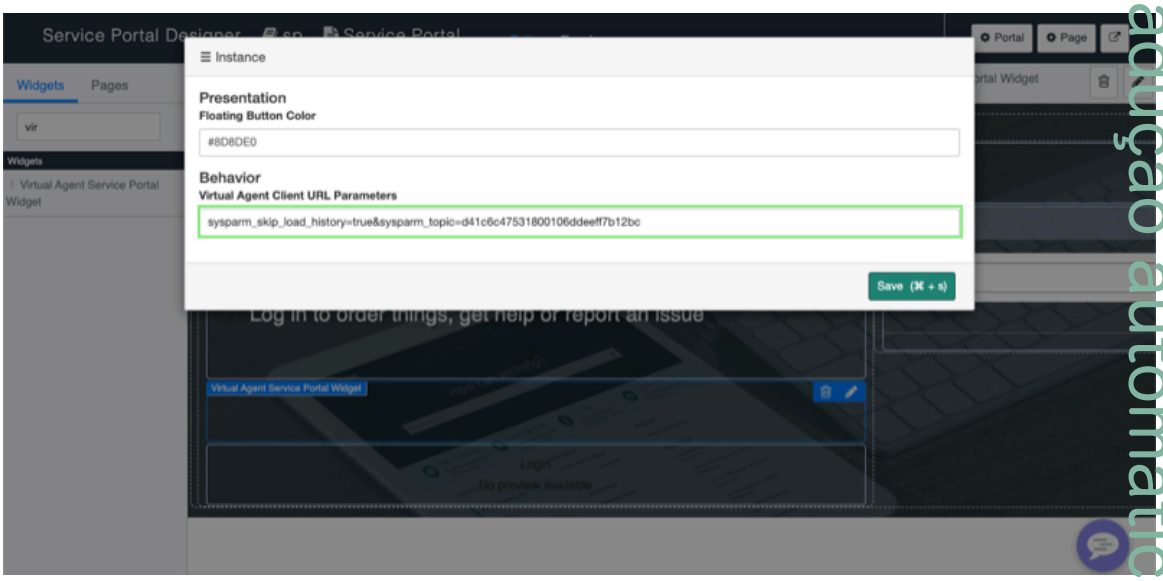
*sysparm_skip_load_history*parâmetros quando você abre o widget de bate-papo de bate-papo. Por exemplo: https://<a URL da sua instância>$sn-va-web-client-app.do?sysparm_skip_load_history=true&sysparm_topic=<*sys_id*> , em que <*sys_id*> é o sys_id do tópico V2 a ser executadoIBM Watson Assistant.

Importante:

Use o parâmetro sysparm_topic somente para carregar o tópico fornecido no cliente de bate-papo Portal de serviços ou ao usar as integrações de bate-papo do IBM Watson Assistant (plug-ins com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topic e com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topicV2). Esse parâmetro não permite que os usuários iniciem uma nova conversa ou transfiram para um atendente. Ele também desativa o menu de contexto e não é compatível com outros clientes de bate-papo de terceiros.

b. Para mudar a cor do botão flutuante, insira a nova cor (formato hexadecimal RGB) no campo **Cor do botão flutuante**.

c. Selecione **Save** (Salvar).



11. Teste se o recurso de desambiguação está funcionando para o seu tópico.

Tradução automática

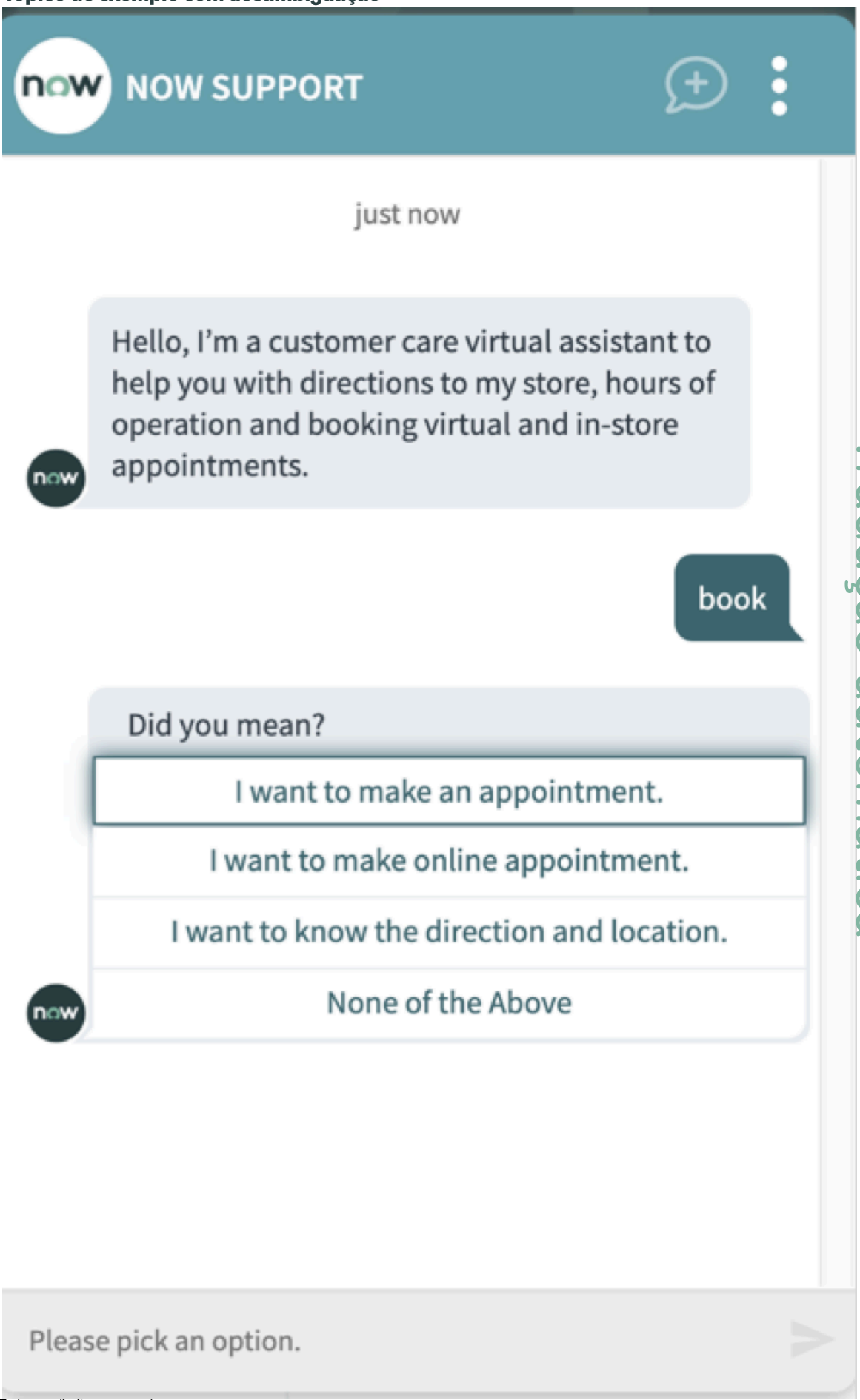
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Certifique-se de que a desambiguação esteja habilitada para sua habilidade do Watson Assistant e pelo menos dois nós de diálogo. No exemplo a seguir, o Virtual Agent fornece quatro intenções adicionais que podem ser selecionadas pelo usuário.

Tradução automática

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

Tópico de exemplo com desambiguação



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Virtual Agent com Serviços de voz canais

Permita que os usuários executem com base em voz Virtual Agent Conversas de bot por meio da integração com aplicações de Contact Center de terceiros compatíveis e aplicações baseadas em assistente de voz. Use os aplicativos Conversational Integration que estão disponíveis em ServiceNow® Store para configurar esses aplicativos baseados em serviços de voz para sua instância ServiceNow.

A Resposta de Voz Interativa (RVI) de conversa integra aplicações de Central de contato de terceiros com sua instância ServiceNow. Isso permite que os usuários tenham conversas baseadas em voz com o Virtual Agent.

A integração de Virtual Agent com aplicações de assistente de voz permite interações com comandos de toque ou de fala. Para obter mais informações, consulte Integração conversacional com Alexa.

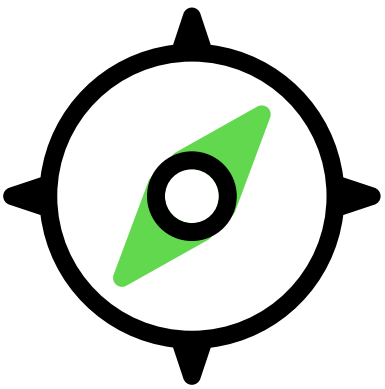
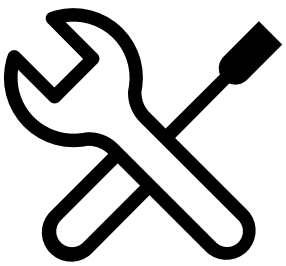
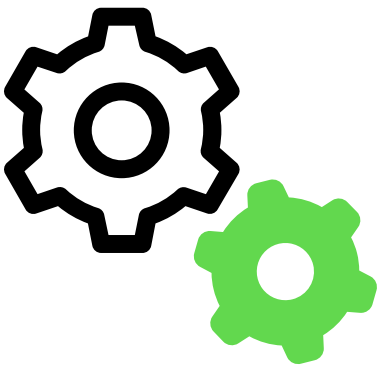
IVR conversacional com Amazon Connect

Usar IVR conversacional com Amazon Connect Para habilitar a Resposta de voz interativa conversacional (RVI) em sua instância. Os usuários poderão conduzir conversas com um bot por meio do canal telefônico, habilitado por ServiceNow Virtual Agent.

Para começar com IVR conversacional com Amazon Connect

IVR conversacional com Amazon Connect está disponível com a instalação de IVR conversacional com Amazon Connect plug-in (com.sn.va.amz.connect).

Selecione um bloco para começar.

Explorar	Instalar	Configurar
		
Saiba mais sobre IVR conversacional com Amazon Connect.	Instale IVR conversacional com Amazon Connect.	Configure seu IVR conversacional com Amazon Connect implementação.

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 .

Tradução automática

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

Explorando IVR conversacional com Amazon Connect

Use esta aplicação para criar uma integração com Amazon Connect. Isso permite que os usuários iniciem uma conversa de RVI (Resposta de voz interativa) com Virtual Agent. Essa integração também permite que o usuário se conecte a um agente usando Atribuição avançada de trabalho(AWA) por Softphone.

Visão geral IVR conversacional com Amazon Connect

- Use os tópicos do Virtual Agent como um RVI de conversa para habilitar o desvio em canais de telefone, fornecendo uma experiência consistente ao usuário final.
- Habilite o fluxo omnicanal verdadeiro, incluindo o roteamento do telefone para o VA-RVI de conversa.
- Em caso de escalações, encaminhe as chamadas sem problemas para atendentes usando o AWA por meio da infraestrutura de conversa.

Para começar, consulte Instalar IVR conversacional com Amazon Connect.

Incompatível Designer do Virtual Agent controles

Em Virtual Agent Fluxo de tópicos, há alguns controles que não são compatíveis com RVI conversacional.

- Controles de entrada do usuário:
  - Escolha agrupada
  - Seletor de arquivos
- Controles de resposta do bot:
  - Imagem
  - Link
  - HTML
  - Várias respostas
  - Script
  - Cartão

    Nota: O controle Cartão é compatível, mas o RVI conversacional não lerá todas as partes ou elementos do cartão, se a legenda do cartão contiver números de incidente, números de solicitação e assim por diante, como `INC0001` , `RITM0001` , `HRC0001` . O RVI está configurado para ler somente o número nesses casos.

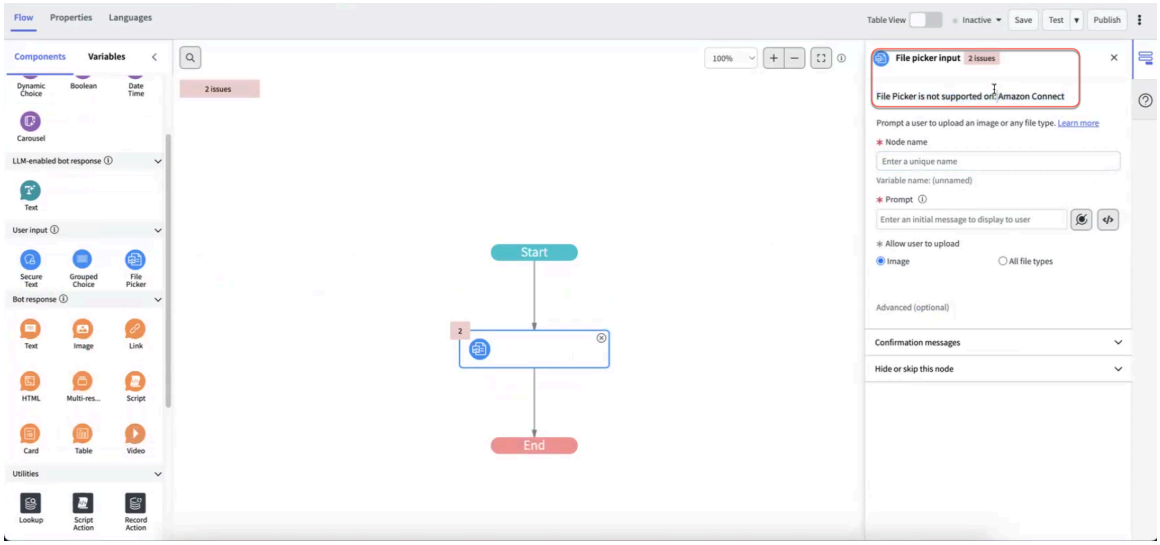
  - Tabela
  - Vídeo

A RVI conversacional foi projetada para ignorar silenciosamente a execução de controles incompatíveis no fluxo de tópicos e para passar para o próximo controle compatível para execução.

O sistema foi projetado para fornecer avisos quando você escolhe um controle incompatível para o fluxo de tópico ao criar o tópico. Por exemplo, você pode acionar uma mensagem de aviso adicionando Seletor de arquivos ao fluxo de tópico para um tópico que tenha o RVI 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.



Para obter informações sobre controles compatíveis, consulte Controle de entradas do usuário do Coletor de entrada.

Instalar IVR conversacional com Amazon Connect

Instale a aplicação IVR conversacional com Amazon Connect para usar a resposta de serviços de voz interativa (RVI) com o Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Nota: Antes de instalar IVR conversacional com Amazon Connect, certifique-se de ter instalado o plug-in Glide (com.glide.cs.custom.adapter) de Virtual Agent na sua instância de ServiceNow.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Selecione **Virtual Agent** no painel esquerdo e navegue até **Adicione virtual agent à sua central de contato**.
3. Clique em **Instalar**.
   Você será direcionado para o ServiceNow Store, onde poderá pesquisar e obter a aplicação IVR conversacional com Amazon Connect para usar o RVI.

O que Fazer Depois

Para saber como configurar sua conta da AWS para habilitar RVI de conversação, consulte Como configurar sua conta da AWS para usar com RVI de conversa.

Componentes instalados com IVR conversacional com Amazon Connect.

Depois da instalação da aplicação IVR conversacional com Amazon Connect a partir do ServiceNow Store, os plug-ins dependentes adicionais e os spokes são instalados automaticamente para habilitar outros recursos para resposta de voz interativa.

Plug-in	Descrição
OpenFrame - (com.sn_openframe)	Uma interface para integrar sistemas de comunicação externa com uma instância ServiceNow. Este plug-in traz um quadro de IU acessível e disponível em qualquer lugar em uma tela 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.

Plug-in	Descrição
API do Virtual Agent - (sn_va_as_service)	Conecta um usuário a um Virtual Agent usando a conta da empresa Amazon Connect.
Advanced Work Assignment - (com.glide.awa)	Atribui automaticamente itens de trabalho a agentes com base em sua disponibilidade, capacidade e habilidades.
Spoke do Amazon Connect - (sn_amzn_connect_spk) (ih-amazon-connect-actions)	Simplifica a integração com Amazon Connect.
Spoke do Amazon S3 - (ih-amazon-s3-action-pack) (ih-s3-actions)	Simplifica a integração com Amazon S3.
Retorno de chamada omnicanal - (sn_omni_callback) (com.sn.omnichannel.callback)	Proporciona uma experiência omnicanal consistente para os solicitantes, venham eles do canal digital ou do telefone.

Configuração da IVR conversacional com Amazon Connect

Instale e configure o. Integração conversacional com Amazon Connect aplicação para permitir que os usuários tenham uma resposta de voz conversacional com Virtual Agent.

Visão geral da configuração

1. Instalar IVR conversacional com Amazon Connect

   Instale o adaptador pré-criado para Integração conversacional com Amazon Connect.

2. Como configurar sua conta da AWS para usar com RVI de conversa

   Configure seu Amazon Connect conta.

3. Configurar IVR conversacional com Amazon Connect.

   Configure Integração conversacional com Amazon Connect.

4. Sincronize agentes para configurar a transferência do atendente

   Configure a transferência do atendente para Integração conversacional com Amazon Connect.

5. Configurar autenticação de usuário para RVI de conversa

   Configure a autenticação do usuário.

6. Gerenciar mensagens de bot para o RVI de conversa

   Modifique o. Integração conversacional com Amazon Connect configurações para a melhor resposta de voz interativa.

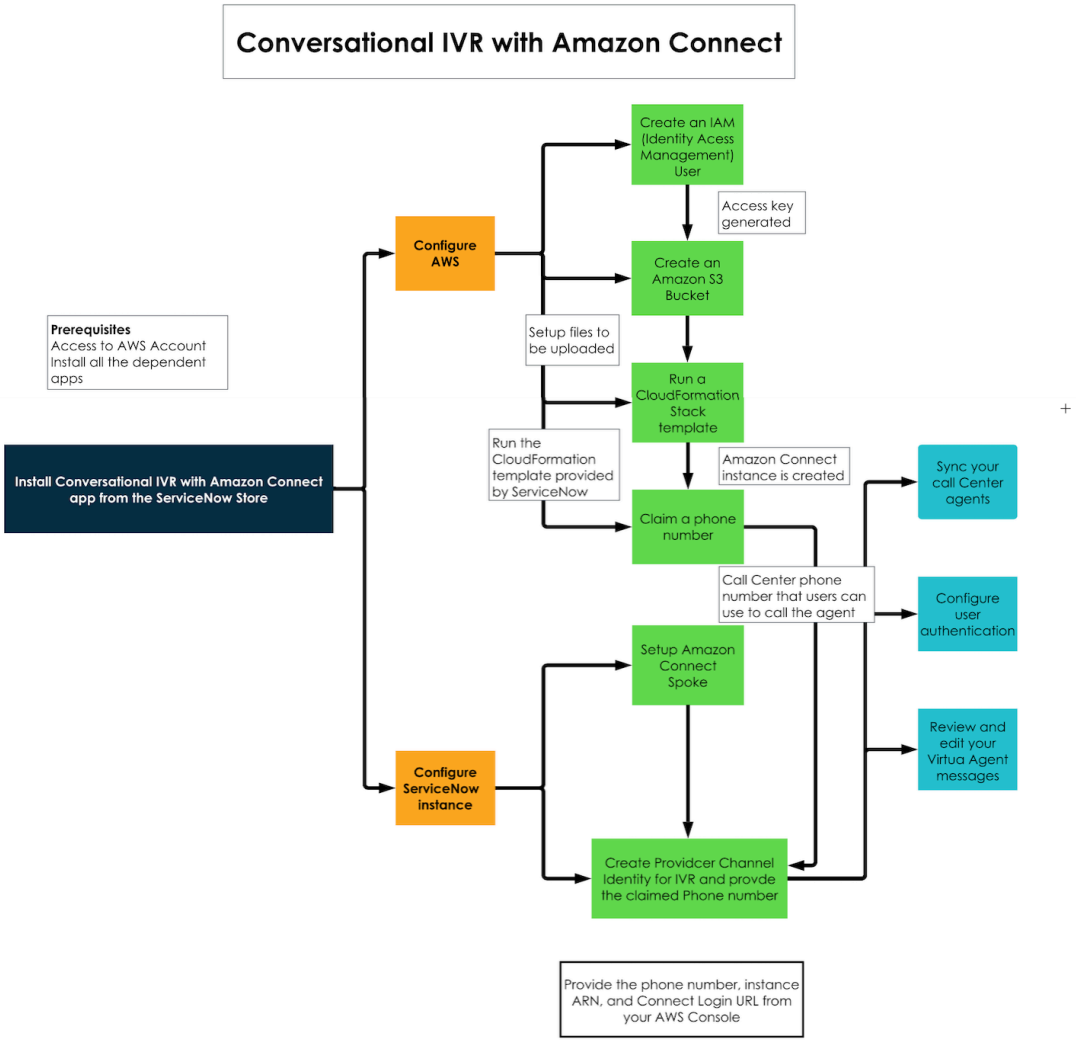
7. Configuração do comportamento do retorno de chamada para um canal

   Configurar a funcionalidade de retorno de chamada.

Tradução automática

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

Fluxo de trabalho de IVR conversacional com Amazon Connect



Como configurar sua conta da AWS para usar com RVI de conversa

Para habilitar a funcionalidade RVI de conversa dentro de sua instância da ServiceNow, é preciso usar uma aplicação Central de contato de terceiros. Uma dessas opções é o Amazon Connect, que é parte da plataforma Amazon Web Services (AWS). É necessário configurar a conta AWS da sua organização antes que ela seja disponibilizada para uso no recurso RVI de conversa.

Configurar a conta da AWS

1. Para conceder a um usuário ServiceNow as permissões necessárias para concluir a Conversational Integration with Amazon Connect no Console da AWS, consulte Conceder acesso a uma função de IAM (Identity and Access Management).
2. Para criar um bucket do Amazon S3 e armazenar objetos em sua conta da AWS, consulte Criar um bucket Amazon S3.

   Isso hospedará os arquivos necessários para concluir a configuração.
3. Para criar uma pilha do AWS CloudFormation e fornecer uma linguagem comum para descrever e provisionar todos os recursos de infraestrutura necessários para habilitar 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.

recurso de RVI conversacional em seu ambiente de maneira segura e repetível, consulte Criar pilha do Amazon CloudFormation.

Você preencherá um modelo fornecido por ServiceNow que gerará a configuração necessária.

4. Para reivindicar um número de telefone para configurar o RVI conversacional, consulte Reivindique um número de telefone.
5. Para configurar a aplicação IVR conversacional com Amazon Connect em sua instância ServiceNow para armazenar a conversa entre o agente e o usuário pelo Softphone como uma transcrição, consulte Configurar transcrição para Amazon Connect.

Conceder acesso a uma função de IAM (Identity and Access Management)

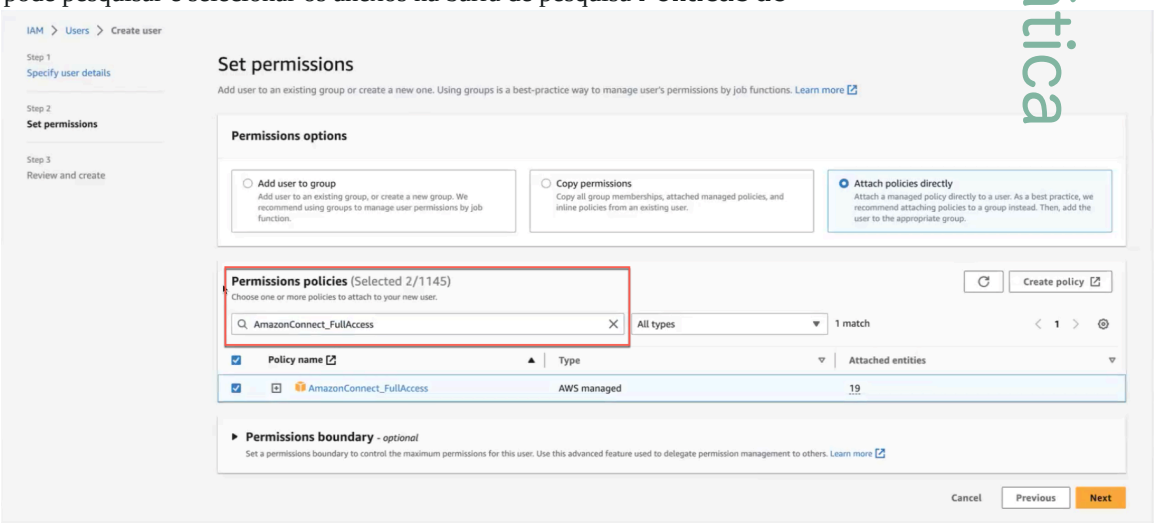
Conceda a um usuário ServiceNow as permissões necessárias para concluir o Integração conversacional com Amazon Connect no Console AWS.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login na sua conta (Amazon Web Services) AWS e pesquise por **IAM**.
2. Navegue até **Usuários**.
3. Clique em **Adicionar usuários**, forneça o **Nome de usuário** e clique em **Avançar**.
4. Na página Definir permissões, em Opções de permissão, selecione **Anexar políticas diretamente** e escolha as seguintes permissões:
   - AWSLambdaExecute
   - AmazonConnect_FullAccess
   - AmazonS3FullAccess

   Nota: Você pode pesquisar e selecionar os anexos na barra de pesquisa **Políticas de permissões**.



5. Depois de selecionar as funções necessárias, clique em **Avançar**.
6. Clique em **Criar 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.

Criar um bucket Amazon S3

Crie um bucket do Amazon S3 para armazenar os arquivos necessários para configurar o RVI de conversa na sua conta do AWS.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Nota: Antes de criar o bucket do Amazon S3, certifique-se de ter baixado os arquivos Função Lambda, Lex Bot e HelperLambda deste artigo da Base de conhecimento .

Para obter informações adicionais sobre BucketsAmazon S3, consulte a Documentação do Amazon S3 .

Procedimento

1. Faça login no Console do administrador AWS.
2. Navegue até **Amazon S3** e clique em **Criar bucket**.
3. Forneça um **nome de Bucket** (por exemplo: sn-ci-cc-amazon-connect-setup) e anote-o em algum lugar. Este nome de Bucket será usado posteriormente durante a criação de uma pilha do CloudFormation.
4. Selecione a **Região da AWS** no menu suspenso e certifique-se de que essa região permaneça consistente durante todo o processo de configuração.
5. Clique em **Criar bucket**.
   Você será redirecionado para a lista de buckets Amazon S3 que você tem em sua instância.
6. Pesquise o bucket que você criou e clique no nome dele para abri-lo.
   Clicar no nome do bucket leva você para a guia **Objetos** do bucket.
7. Na guia Objetos, clique em **Carregar**.
8. Clique em **Adicionar arquivos** e procure os seguintes arquivos baixados:
   - Função Lambda
   - Lex Bot
   - HelperLambda
   - Aviso

   Nota:

   - O arquivo de aviso não é fornecido por ServiceNow. Você deve criar seu próprio arquivo de aviso, anotar o nome dele e fornecer esse nome ao criar a Pilha do CloudFormation. Para obter mais informações sobre como criar um prompt, consulte https://docs.aws.amazon.com/connect/latest/adminguide/prompts.html .
   - Certifique-se também de não renomear nenhum arquivo ao carregá-los.

9. Selecione todos os arquivos que você carregou e escolha **Carregar**.
   Depois que os arquivos forem carregados, você receberá a mensagem

   ```
   Carregado com sucesso
   ```

   .

Tradução automática

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

Criar pilha do Amazon CloudFormation

Crie uma pilha do CloudFormation AWS para provisionar todos os recursos de infraestrutura necessários para habilitar o recurso RVI de conversa. Você preencherá um modelo fornecido pela ServiceNow que gerará a configuração necessária.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Certifique-se de ter baixado o arquivo YAML do modelo de formação de nuvem (CFT) deste artigo de conhecimento antes de criar uma pilha do Amazon CloudFormation e também de selecionar a mesma região que a região do bucket S3.

Para obter mais informações sobre como criar uma pilha do Amazon CloudFormation, consulte a Documentação do Amazon CloudFormation .

Procedimento

1. Faça login no Console do Amazon Web Services.
2. Navegar até **CloudFormation** > **Pilhas**.
3. Clique no menu suspenso **Criar pilha** e selecione **Com novos recursos (padrão)**.
4. No formulário Criar pilha, selecione **O modelo está pronto** na seção Preparar modelo.
5. Na seção Recurso de modelo, selecione **Carregar um arquivo de modelo** para escolher o modelo CFT baixado e clique em **Avançar**.
   Você será direcionado para a página Especificar detalhes da pilha.
6. Na página Especificar detalhes da pilha, forneça um **Nome de pilha** (por exemplo: sn-ci-cc-amazon-connect-setup-stack), especifique os seguintes detalhes na seção Parâmetros:

Parâmetros

Parâmetros	Descrição	Valor de exemplo
Configuração da AWS		
Nome do bucket do S3	O nome do Bucket S3 que você criou durante o processo de configuração de RVI. O bucket do S3 deve conter os arquivos necessários para serem carregados. Preencha este parâmetro com esse nome de bucket.	sn-ci-cc-amazon-connect-setup
ServiceNow Configuração da instância		
ServiceNow Instância	A URL da instância ServiceNow usada nesta configuração. Certifique-se de incluir https://.	https://[instance-name].service-now.com
Nome do usuário	Nome do usuário ServiceNow a ser usado para estabelecer uma configuração de autenticação básica em sua instância ServiceNow.	n/d

Tradução automática

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

Parâmetros	Descrição	Valor de exemplo
	O usuário com este nome de usuário deve ter a função 'sn_va_as_service.contact_center_api'.	
Senha	Senha do usuário ServiceNow a ser usada para estabelecer uma configuração de autenticação básica em sua instância ServiceNow.	n/d
Tipo de token	O tipo de token usado nesta conexão. Se você não souber o tipo de token, use Estático.	Estático/Hash
Valor do token	O valor de token para a conexão entre o Amazon Connect e ServiceNow. **Nota:** Certifique-se de que o token fornecido não contenha valores não alfanuméricos e salve o valor do token para uso posterior.	rLRU5tyNHVj39MdA
Configuração da instância do Amazon Connect – (Ignorar se houver uma instância do Amazon Connect)		
Alias de instâncias do Amazon Connect	Nome da instância do Amazon Connect que será criada.	n/d
Solicitar chave de arquivo de áudio do S3	Forneça o nome do arquivo de prompt que você carregou em Criar um bucket Amazon S3. O arquivo de aviso é um arquivo de áudio que contém o toque quando o cliente se conecta a um agente.	n/d
Configuração de instâncias de administrador do Amazon Connect (opcional)		
Nome do usuário	Forneça um nome de usuário do Amazon Connect para criar o administrador da instância do Amazon Connect recém-criada.	n/d
E-mail	E-mail do administrador da instância do Amazon Connect.	n/d
Nome	Nome do usuário que é o administrador da instância do Amazon Connect.	n/d

Tradução automática

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

Parâmetros	Descrição	Valor de exemplo
Sobrenome	Sobrenome do usuário que é o administrador da instância do Amazon Connect.	n/d
Senha	Senha para fazer login na Instância do Amazon Connect como administrador.	n/d

7. Clique em **Avançar**.
8. Revise os parâmetros que você forneceu para sua pilha, selecione a caixa de seleção **Reconheço que o AWS CloudFormation pode criar recursos de IAM com nomes personalizados** e **Enviar**.
   A pilha cria os recursos necessários para a configuração de RVI do Amazon Connect.
9. Revise o andamento da Pilha do CloudFormation para garantir que o processo seja concluído com um status CREATE_COMPLETE.
   Depois que a pilha de formação de nuvem for criada, você verá a instância do Amazon Connect.

O que Fazer Depois

Reivindique um número de telefone.

Configuração da localização em IVR conversacional com Amazon Connect

Configure a localização no RVI de conversa para usar a localização com o Virtual Agent em outros idiomas compatíveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Certifique-se de que concluiu a configuração do RVI no Console de AWS e na instância de ServiceNow.

Procedimento

1. Faça login no Console de gerenciamento de AWS e abra o bot do **Amazon Lex** chamado **SN_CI_CC_LexBot**.
2. Mude o idioma do contato RVI da Amazon.
   a. Navegue até Amazon Connect a partir do Console AWS.
   b. Na página da instância, abra a instância de conexão.
   c. Passe o mouse sobre o ícone Roteamento na barra de navegação esquerda e selecione **Fluxos de contato** .
   d. Selecione **SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow**.
   SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow é o contato padrão enviado ao usuário a ser utilizado no RVI de Conversa.
   e. No Fluxo de contato, selecione **Definir voz** fluxo.
   f. No menu pop-up Definir serviços de voz, selecione o idioma que você adicionou no menu suspenso **Idioma** e marque a caixa de seleção **Definir atributo de idioma**.

Tradução automática

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

Inglês (EUA) é o idioma de voz padrão, e o código de idioma inglês (EUA) é enviado para o LexBot. Em seguida, o LexBot coleta as intenções do idioma inglês (EUA).

Nota: Existem diferentes dialetos disponíveis para um idioma. Por isso, não se esqueça de selecionar o idioma correto com o dialeto adicionado anteriormente.

g. Selecione **Save** (Salvar).

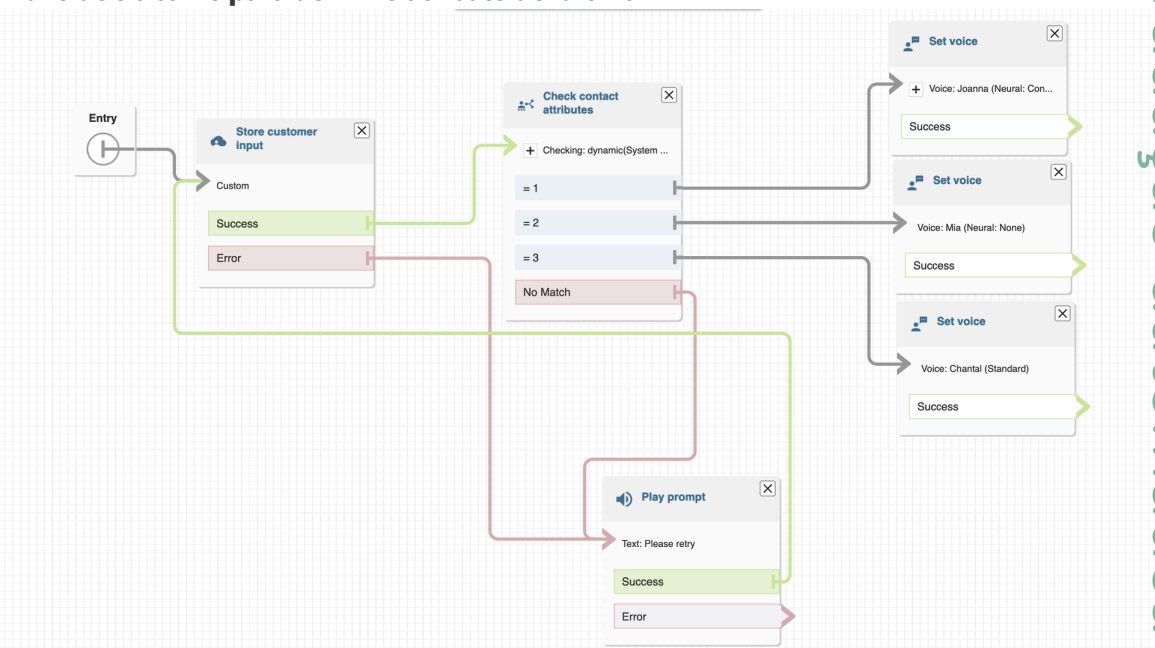
h. Selecione **Publicar** Para publicar o fluxo de contato com o novo idioma.

Todo o processo de configuração do atributo de idioma no bloco **Definir voz** funcionará somente se você usar a integração do Virtual Agent com um idioma.

Se você quiser selecionar o idioma dinamicamente para cada conversa, deverá adicionar manualmente uma lista de opções de idioma para obter a entrada do usuário e usar o bloco **Definir voz** para definir o código de idioma apropriado.

A imagem a seguir ilustra o fluxo:

Fluxo de trabalho para definir o atributo de idioma



Tradução automática

Personalizar palavras-chave no Conversational RVI

Personalize as palavras-chave específicas da integração RVI fornecidas por padrão para uma melhor conversa em outro idioma com o Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Certifique-se de que concluiu a configuração do RVI no Console de AWS e na instância de ServiceNow.

Nota: Todas as personalizações feitas no bot Lex devem ser refeitas em caso de atualizações no recurso do bot Lex nas versões futuras da aplicação.

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

Procedimento

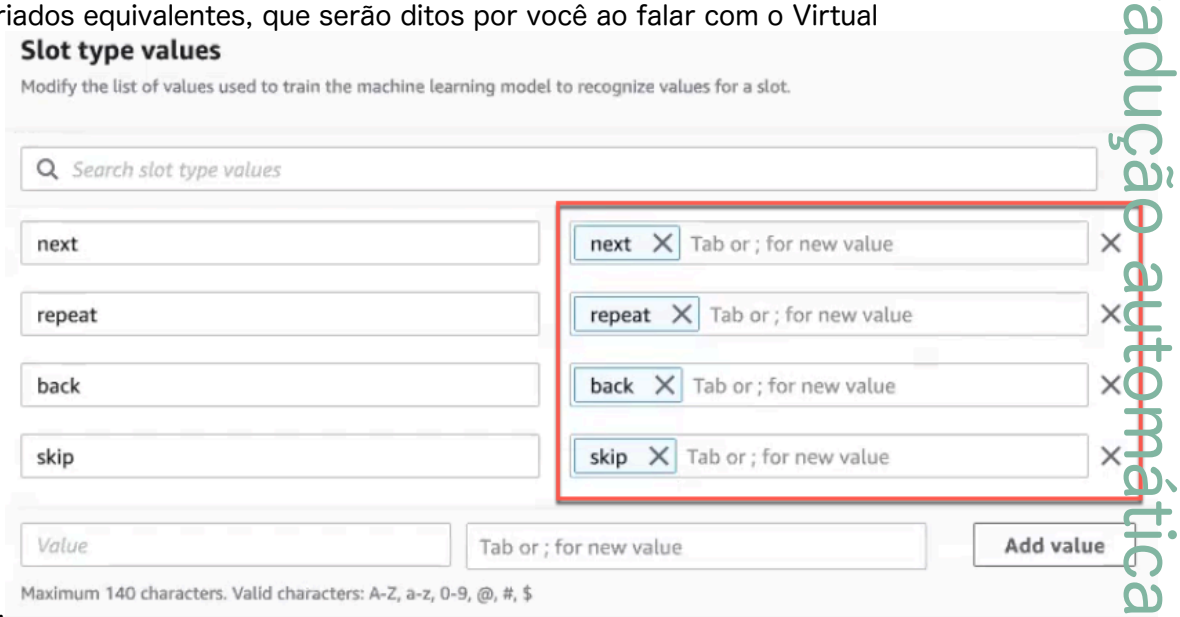
1. Faça login no AWS Console de administração e abra o bot do **Amazon Lex** com o nome **SN_CI_CC_LexBot**.
2. Se você quiser personalizar as palavras-chave padrão, poderá editar o tipo de slot **amz_ivr_keywords** e fornecer valores preferenciais. Veja como fazer isso.

   a. Na seção Estrutura da conversa em Tipos de slot, clique em **Exibir tipos de slot**.

   b. Na página Tipos de slot, selecione o tipo de slot **AMZ_IVR_KEYWORDS**.
   O tipo de slot é usado para personalizar as palavras-chave específicas da integração RVI, ou seja, **avançar**, **repetir**, **voltar** e **ignorar**. Essas palavras-chave podem ser usadas ao conversar com o Virtual Agent para navegar pelas opções/lista de opções paginadas para ignorar um controle.

   > **Importante:** Verifique se você está editando os valores apenas na coluna à direita. Não edite os valores na coluna esquerda, pois eles não devem ser alterados, independentemente do idioma.

   Por padrão, os valores de tipo de slot (na coluna direita) estão em inglês. Se os valores à direita não forem adequados um para o outro, altere-os para valores apropriados equivalentes, que serão ditos por você ao falar com o Virtual Agent.

   Se você estiver editando os valores do tipo de slot na coluna à direita, também não se esqueça de editar as respectivas mensagens de bot na sua instância. Para obter mais informações, consulte Gerenciar mensagens de bot para o RVI de conversa.

   c. Clique em **Salvar tipo de slot** e em **Criar** no canto superior direito da página.

   > **Nota:** Você deve criar os tipos de slot para todas as novas mudanças feitas.

   O idioma foi criado com sucesso e, na página Todos os idiomas, você pode observar o status **Criado com sucesso** em relação ao idioma adicionado.

3. Crie uma nova versão do bot para incluir ambos os idiomas.

   a. Na navegação à esquerda, selecione **Versões de bot**.

   b. Na página Versões, clique em **Criar versão** 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.

Nota: Certifique-se de que todos os idiomas necessários neste bot tenham o status Criado com **sucesso** antes de criar a versão, pois somente os idiomas criados serão incluídos na versão.

c. Na página Criar versão, forneça uma **Descrição** para a versão e clique em **Criar**.
Uma versão é criada automaticamente com o próximo número. Por exemplo, a versão 2 quando há apenas a versão 1 padrão na sua instância do AWS.

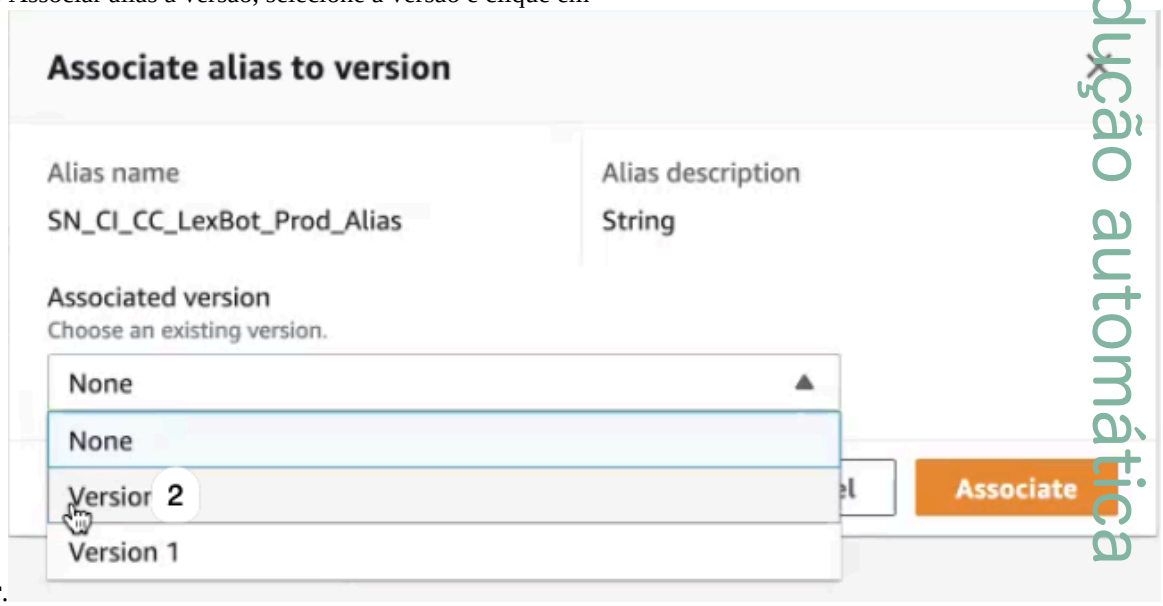
4. Associe a versão criada com o alias de produção.

a. Um painel esquerdo, navegue até **Implantação** > **Aliases** e selecione **SN_ci_CC_LexBot_Prod_Alias** , O alias de produção padrão associado à versão 1 para uma integração recém-configurada.

b. Na página Alias, clique em **Associar versão ao alias** e selecione a versão que você criou para o idioma a ser personalizado.

Nota: Certifique-se de sempre ter o alias de produção para apontar para o número da versão mais recente.

c. No pop-up Associar alias à versão, selecione a versão e clique em **Associar**.



Nesta etapa, o bot está disponível para uso no idioma que você personalizou.

Tradução automática

Reivindique um número de telefone

Reivindique um número de telefone para configurar RVI (Resposta de voz interativa).

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Procedimento

1. Faça login no console da AWS e procure a instância do Amazon Connect que você criou.

2. Faça login como administrador na Instância do Amazon Connect.

3. Navegar até **Canais** > **Números de telefone** e clique em **Reivindique um número** .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Solicitar número de telefone, selecione o país com **Ligação gratuita** ou o prefixo **DID (Discagem interna direta)** e selecione o número.
5. Reivindique um número de telefone para o SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow na seção Números de telefone no navegador.
6. Forneça uma descrição de sua escolha no campo **Descrição**, selecione SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow no menu suspenso **Fluxo de contato/RVI** e clique em **Salvar**.
   Depois que o número é publicado, os clientes podem fazer uma chamada e iniciar conversas com o Virtual Agent.
7. Navegar até **Roteamento** > **Filas** e selecione **BasicQueue** .
8. Na página Editar BasicQueue, em Configurações, especifique um nome para o **Identificador de chamada padrão**.
9. Em **Número de Identificador de chamadas de saída**, selecione o número de telefone que você reivindicou na Etapa 4.
10. Selecione **SN_CI_CC_Outbound_Contact_Flow** para o **fluxon silencioso de saída**.
11. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois

Invoque uma interação do solicitante com bots automatizada para atender ao pedido do solicitante dentro da instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Configuração de um fluxo de contato para uma interação automatizada com chamador .

Criar fluxos de contato Amazon Connect de entrada e saída

Crie os fluxos de contato Amazon Connect de entrada e saída para configurar o RVI (Resposta de Voz Interativa).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login em sua conta da AWS e selecione **Fluxos de contato**.

   a. Selecione a região em que a função do Lambda/LexBot foi criada.
   Para obter mais informações, consulte Criar um bucket Amazon S3.

   Nota: Certifique-se de que a região selecionada corresponda à configuração do Amazon Connect.

   b. Na seção Amazon Lex, pesquise e selecione o bot (por exemplo: SN_CI_CC_LexBot) no menu suspenso **Bot**, selecione o arquivo **SN_CI_CC_LexBot_Prod_Alias** no menu suspenso **Alias** e clique em **Adicionar bot do Amazon Lex**.

   c. Na seção AWS Lambda, pesquise sua função do Lambda (por exemplo: SN_CI_CC_Process_Request) no menu suspenso e clique em **Adicionar função do Lambda**.

   d. Navegue até a seção Origens aprovadas, clique em **Adicionar domínio** para adicionar o URL da instância ServiceNow e clique em **Adicionar domínio**.

   Nota: Não marque a caixa de seleção **Habilitar Logs de fluxo de contato** na seção Logs de fluxo de contato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Faça login na Instância do Amazon Connect como administrador.

   a. Passe o mouse sobre o ícone de **Roteamento** na barra de navegação à esquerda e selecione **Avisos**.

   b. Clique em **Criar novo aviso**, carregue um arquivo de aviso de sua escolha com a extensão de arquivo .wav e clique em **Criar**.

      Nota: Certifique-se de que o arquivo de áudio .wav não tenha mais de 10 segundos para obter os melhores resultados.

   c. Passe o mouse sobre o ícone de **Roteamento** na barra de navegação à esquerda e selecione **Fluxos de contato**.

   d. Clique no menu suspenso ao lado do botão Criar fluxo de contato e selecione **Criar fluxo de fila do cliente**.

   e. No formulário de Fluxo de contato, clique no menu suspenso ao lado do botão Salvar e selecione **Importar fluxo (beta)**.

   f. Na tela pop-up Importar fluxo (beta), selecione um arquivo JSON de fluxo de contato de sua escolha (por exemplo: SN_CI_CC_Inbound_Customer_Queue_Flow) e clique em **Importar**.

   g. Depois que o JSON for carregado, localize e clique no bloco **Avisos de loop**.

   h. No pop-up de Avisos de loop, selecione um arquivo de áudio de sua escolha com a extensão .wav (por exemplo: SN_CI_CC_Inbound_Prompt.wav) no menu suspenso Gravação de áudio e clique em **Salvar**.

      Nota: Certifique-se de que o arquivo de áudio .wav carregado não exceda cinco minutos de duração.

   i. Clique em **Salvar** para salvar o Fluxo de contato e clique em **Publicar** para publicar o Fluxo de contato.

   j. Navegar até **Roteamento** > **Fluxos de contato**clique em **Criar fluxo de contato** E importe o arquivo JSON SN_ci_CC_Inbound_Contact_Flow que você baixou do artigo da base de conhecimento .

   k. Localize e clique no bloco **Definir fluxo de fila do cliente**.

   l. No pop-up Definir fluxo da fila do cliente, selecione o fluxo da fila do cliente no menu suspenso (por exemplo: SN_CI_CC_Inbound_Customer_Queue_Flow) e clique em **Salvar**.

   m. Localize e clique no bloco **Invocar função do AWS Lambda**.

   n. No pop-up Invocar função do AWS Lambda, selecione, no menu suspenso, o arquivo de função lambda SN_CI_CC_Process_Request que você já adicionou na Etapa 1, C, e clique em **Salvar**.

   o. Localize e clique no bloco **Obter entrada 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.

p. No pop-up Obter entrada do cliente, navegue até a seção do bot do Lex e selecione o arquivo SN_CI_CC_LexBot no menu suspenso Nome e o arquivo SN_CI_CC_LexBot_Prod_Alias no menu suspenso Alias e clique em **Salvar**.

q. Clique no bloco **Reproduzir aviso** ao lado do bloco **Definir fila de trabalho**.

r. No menu suspenso do Aviso de áudio, selecione o arquivo .wav de sua escolha e clique em **Salvar.**

s. Clique em **Salvar** para salvar o Fluxo de contato e clique em **Publicar** para publicar o Fluxo de contato.

t. Navegar até **Canais** > **Números de telefone** e clique em **Reivindique um número** .

u. No formulário Solicitar número de telefone, selecione o país com **Ligação gratuita** ou o prefixo **DID (Discagem interna direta)** e selecione o número.

v. Forneça uma descrição de sua escolha no campo **Descrição**, selecione SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow no menu suspenso **Fluxo de contato/RVI** e clique em **Salvar**.
Você pode editar a descrição do número e também associá-la a um novo fluxo de contato na página Gerenciar números de telefone.
Depois que o número é publicado, os clientes podem fazer uma chamada e iniciar conversas com o Virtual Agent.

Para mais informações sobre a criação de um Fluxo de contato, veja a Documentação de fluxo de Contato da Amazon .

Para obter mais informações sobre a criação de avisos, consulte Criar avisos , na documentação do Amazon Connect.

O que Fazer Depois

Invoque uma interação do solicitante com bots automatizada para atender ao pedido do solicitante dentro da instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Configuração de um fluxo de contato para uma interação automatizada com chamador .

Configurar transcrição para Amazon Connect

Configurar IVR conversacional com Amazon Connect Aplicação para armazenar a conversa entre o agente e o usuário pelo Softphone como uma transcrição.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- A transcrição de serviços de voz é armazenada por Amazon Connect, um provedor terceirizado, publica a conversa de voz na tabela [sys_cs_message].
- As mensagens entre o usuário e o agente são obtidas pela API de transcrição e anexadas à conversa. Além disso, a pontuação de sentimento de Amazon para cada mensagem é considerada para derivar o sentimento geral da conversa entre o usuário e o agente.
- Em Utah, a transcrição de voz está disponível em tempo real com as APIs que persistem em mensagens transcritas de uma chamada telefônica em andamento em tempo real. As mensagens são exibidas no painel de bate-papo do Espaço do agente junto com o histórico da conversa anteriores (se habilitado) e permitem que o agente aproveite recursos como a assistência do agente e a pesquisa enquanto fala ativamente com 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.

solicitante. Para obter mais informações sobre como usar a API Transcript na transcrição em tempo real, consulte API Voice Interaction Resource .

Até a presente data, garantimos que o desempenho é aceitável para o volume de transações, cerca de 5 milhões de enunciados/dia/cliente.

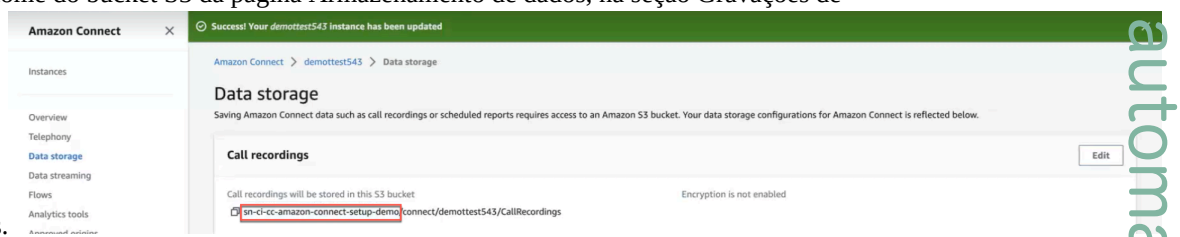
Também atualizamos o sistema para armazenar todos os detalhes associados a uma chamada de voz em tabelas de IC padrão (por exemplo, tabelas de conversa e interação) em vez da tabela sn_openframe_phone_log.

Procedimento

1. Abra a página da sua instância do Amazon Connect no Console da AWS.
2. Navegue até a página **Ferramentas de análise** e clique em **Habilitar lente de contato**.
3. Clique em **Salvar**.
4. Navegar até **Armazenamento de dados** > **Gravações de chamadas** e clique em **Editar** .
5. Na página Gravações de chamadas, selecione **Habilitar gravação de chamadas**.
   Para habilitar Gravações de chamadas, você pode criar um novo bucket S3 selecionando **Criar um novo bucket S3 (recomendado)** ou usar um bucket s3 existente, escolhendo **Selecionar um bucket S3 existente**.

   Nota: Este procedimento explica como criar uma transcrição usando um bucket S3 existente.

6. Selecione o **Nome** do bucket S3 existente na lista suspensa e clique em **Salvar**.
7. Copie o nome do bucket S3 da página Armazenamento de dados, na seção Gravações de chamadas.



8. Navegar até **AWS Lambda** > **Funções** e selecione **SN_CI_CC_PROCESSREQUEST** Nome da função.
9. Clique em **Adicionar gatilho** e selecione **S3** no menu suspenso Selecionar uma fonte.
10. No menu suspenso **Bucket**, cole o nome do bucket copiado.
11. Marque a caixa de seleção de confirmação e clique em **Adicionar**.
12. Configure a Análise de sentimento do Google.

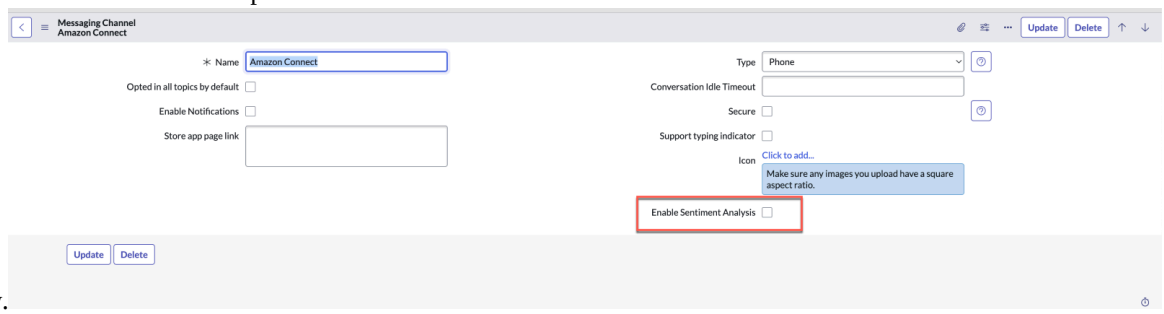
    a. Faça login no seu ServiceNow e navegue até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.

    b. Encontre a aplicação de Análise de sentimento (com.glide.cs.sentiment) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa e clique em **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.

c. Marque a caixa de seleção **Habilitar análise de sentimento** no registro do canal de envio de mensagens de Amazon Connect para habilitar a Análise de sentimento em sua instância ServiceNow.



d. Crie uma conexão para a API de Análise de sentimento do Google.

- Crie uma conta de serviço no Google Cloud e na API Cloud Natural Language. Para obter mais informações, consulte https://cloud.google.com/natural-language/docs/sentiment-analysis-gcloud .
- Baixe o arquivo JSON e crie um certificado de armazenamento de chaves JAVA. Para obter mais informações, consulte Criação de um certificado Java KeyStore
- Navegar até *`Workflow Studio`* > **Conexões** > **Análise de sentimento do Google**.

Tradução automática

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

- Defina os seguintes campos usando o JSON e o arquivo .jks gerado.
- Clique em **Obter token de autenticação**.

Nota: Os detalhes da conexão compartilhados anteriormente estão relacionados à conta de serviço do Google pessoal. Para configurar uma nova conta e obter o arquivo de chave JSON, consulte a Documentação do Google .

Depois de obter esse arquivo de chave JSON, o arquivo .jks pode ser gerado usando o seguinte código:

```
createJKS() {

 cd $(dirname $1)

 cat $1 | jq -r .private_key > GCPNaturalLanguage_pk.pem;

 kid=$(cat $1 | jq -r .private_key_id);

 cert_url=$(cat $1 | jq -r .client_x509_cert_url);

 curl ${cert_url} | jq -r --arg jq_kid "$kid" '.[$jq_kid]' >
GCPNaturalLanguage_cert.pem;

 openssl pkcs12 -export -in GCPNaturalLanguage_cert.pem -inkey
GCPNaturalLanguage_pk.pem -certfile GCPNaturalLanguage_cert.pem -out
GCPNaturalLanguage_pkcs12.p12;

 keytool -importkeystore -srckeystore GCPNaturalLanguage_pkcs12.p12
-srcstoretype pkcs12 -destkeystore GCPNaturalLanguage.jks -deststoretype JKS

}

createJKS /
Users/firstname.lastname/git/ServiceAccountKey/core-period-341405-9e1ed167313
9.json (Path of JSON Key)
```

Configurar IVR conversacional com Amazon Connect.

Configure o provedor de serviços Amazon Connect para integração com o Virtual Agent e use a resposta de serviços de voz interativa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações** > **Virtual Agent**.
2. Na página Configurações do Virtual Agent, navegue até o bloco **Configurar sua resposta de voz interativa (RVI)**.

   Nota: Para ver o bloco **Configurar sua resposta de voz interativa (RVI)** na página Configurações do Virtual Agent, certifique-se de ter atualizado o plug-in Conjunto de Recursos Padrão do Omni-Experience (sn_oe_sfs).

3. Na seção Configurar adaptador pré-criado, clique em **Configurar RVI**.

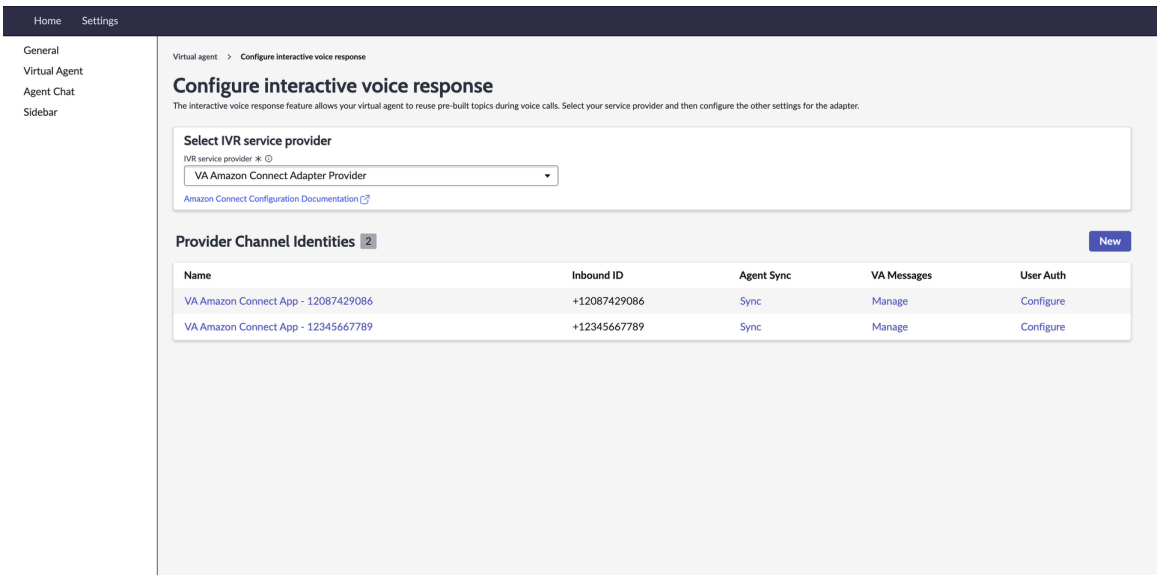
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 página Selecione provedor de serviço RVI, selecione **VA Amazon Connect Adapter Provider** como o provedor de serviço RVI no menu suspenso.

   Nota: O VA Amazon Connect Adapter Provider está disponível por padrão com a instalação da aplicação IVR conversacional com Amazon Connect. Para usar o adaptador Amazon Connect , obtenha o app IVR conversacional com Amazon Connect em ServiceNow Store.

   O IVR conversacional com Amazon Connect oferece suporte a várias aplicações de provedor de serviço e você pode criar novos, se quiser.



5. Para concluir a configuração de Amazon Connect, selecione o nome da aplicação na seção Identidades do Canal do Provedor.

6. No formulário, preencha os campos.

   Nota: No console da AWS, copie e cole as informações de autenticação do Amazon Connect abaixo:

Formulário de Informações do Amazon Connect

Campo	Descrição
Tipo de identificador	Indica o tipo de identificador para a identidade do canal do fornecedor Por exemplo, você pode configurar o Amazon Connect em sua instância ServiceNow por meio de número de telefone ou ARN.
Número de telefone	O número de telefone sendo configurado para essa identidade do canal do fornecedor

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: ◦ O campo **Número de telefone** está disponível somente quando você seleciona Número de telefone no menu suspenso **Tipo de identificador**. ◦ A partir da versão Vancouver, você pode usar vários números de telefone de uma conta da AWS e criar canais de identidade do provedor para cada configuração para acomodar vários pontos de contato.
ARN da instância	O ARN da instância do Console AWS.
Token de hash/estático	Seu token estático ou de hash do Console AWS.
Tipo de token	Confirmação do token fornecido no campo **Estático/token de hash**.
URL de login do Connect	O URL de login do Console AWS.

7. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois

- Sincronize agentes para configurar a transferência do atendente
- Configurar autenticação de usuário para RVI de conversa
- Gerenciar mensagens de bot para o RVI de conversa

Inscrever o Soft PIN e o dispositivo do usuário na instância ServiceNow

Inscreva o Soft PIN e o dispositivo do usuário na instância ServiceNow para configurar a autenticação de retorno de chamada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login na sua instância ServiceNow.
2. Representar o usuário cujo Soft PIN e dispositivo devem ser autenticados.
3. Navegar até **Redefinição de senha** > **Inscrever-se**.
4. Na guia Verificação de SoftPin para Amazon Connect, forneça o Soft PIN no campo **Insira o SoftPIN** e clique em **Enviar**.
5. Na guia Verificação por SMS para Amazon Connect, autorize o dispositivo 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.

a. Selecione **Adicionar dispositivo**.

b. No formulário, preencha os detalhes.

Adicionar um pop-up de Dispositivo SMS

Campo	Descrição
Nome do dispositivo	Nome do dispositivo que você está autenticando.
Número de telefone	Número de telefone do usuário que você deseja autenticar.
Provedor de serviço.	Nome do provedor de serviços com o qual você deseja autenticar o dispositivo.

c. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Depois de adicionar o número de telefone, verifique o dispositivo. Uma OTP é enviada para o número de telefone do usuário.

Configure o Amazon Connect Spoke for Conversational RVI

Configure o Amazon Connect Spoke para integrar seu ServiceNow instância com Amazon Connect.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

Para configurar o spoke do Amazon Connect para IVR conversacional com Amazon Connect, consulte Configurar spoke do Amazon Connect .

Sincronize agentes para configurar a transferência do atendente

Após a instalação e configuração do Amazon Connect, você deve sincronizar os agentes para habilitar a transferência em tempo real. Você pode sincronizar os agentes armazenados no Amazon Connect com seus agentes da ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações** > **Virtual Agent**.
2. Na página Configurações do Virtual Agent, navegue até a seção Configurar sua resposta de voz interativa (RVI) e clique em **Configurar RVI** em Configurar adaptador pré-criado.
3. Na página Configurar serviços de resposta de voz interativa, selecione **Provedor do adaptador do Amazon Connect do VA** no menu suspenso Selecionar provedor de serviço de RVI.
4. Em Identidades do canal do provedor, selecione o provedor de identidade com que deseja sincronizar seus agentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 formulário de informações do Amazon Connect, no bloco Sincronizar seus agentes de call center, clique em **Sincronizar agentes**.
6. Adicione as funções a seguir aos agentes para sincronizá-los com sua instância ServiceNow e a conta Amazon Connect.
   - sn_va_as_service.contact_center_api
   - awa_agent
   - interaction_agent
   - agent_workspace_user
   - sn_openframe_user
   - awa_integration_user

   Adicione cada usuário, que deve lidar com uma transferência do atendente, ao Grupo de telefones do agente navegando até **Segurança do sistema** > **Usuários e Grupos** > **Grupos**.
7. Na barra de navegação do filtro na instância ServiceNow, insira `awa_presence_state.list` para encontrar a tabela Estados de presença.
8. Abra o estado **Disponível**, mova o Canal de serviço de **Telefone** do campo Disponível para o campo Selecionado e clique em **Atualizar**.
   Faça login como o usuário sincronizado, certifique-se de que o agente esteja disponível no Espaço do agente e faça login na instância Amazon Connect com o mesmo usuário ServiceNow a ser verificado.

Configurar autenticação de usuário para RVI de conversa

Você deve configurar o nível de autenticação para como o usuário final pode ser autenticado para ser o usuário ServiceNow conectado usando Serviços de voz.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações** > **Virtual Agent**.
2. Na página Configurações do Virtual Agent, navegue até a seção Configurar sua resposta de voz interativa (RVI) e clique em **Configurar RVI** em Configurar adaptador pré-criado.
3. Na página Configurar resposta de voz interativa, selecione **Provedor do adaptador do Amazon Connect do VA** no menu suspenso Selecionar provedor de serviço de RVI.
4. Em Identidades do canal do provedor, selecione o provedor de identidade para o qual você deseja editar a autenticação do usuário.
5. No formulário de informações do Amazon Connect, no bloco Configurar autenticação do usuário, clique em **Configurar autenticação**.
6. No formulário Configuração do método de autenticação de usuário, deslize o botão de alternância **Habilitar autenticação** para a direita.

   Nota: Verifique se o escopo da aplicação da instância ServiceNow está definido para a aplicação IVR conversacional com Amazon Connect antes de editar o formulário Configuração do método de autenticação de usuário.

7. Selecione o **Estilo de autenticação**.

Tradução automática

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

- **Telefone**: o número de telefone do cliente.

  Nota: Requer apenas que o número de telefone de entrada corresponda ao registro no campo **Telefone Comercial** do perfil [sys_user] para que o usuário faça login.

- **Telefone + Soft PIN**: número de telefone do cliente que requer um Soft PIN pré-configurado para autenticação.

  Nota: Exige não apenas que o número de telefone corresponda, mas também que o usuário final identifique o Soft PIN pessoal do usuário registrado com o registro ServiceNow do cliente.

- **Telefone + Soft PIN + MFA**: o número de telefone do cliente, que requer um Soft PIN e adiciona uma camada extra de segurança com a MFA (Autenticação multifator).

  Nota: Exige que o número de telefone corresponda, mas também que o usuário final identifique o Soft PIN pessoal do usuário registrado com o registro ServiceNow do cliente, além de autenticar o usuário final usando a MFA.

Para configurar os seus usuários finais com Soft PIN ou MFA, consulte Configuração do processo de redefinição de senha para inscrever automaticamente os usuários .

8. Forneça os detalhes da autenticação de acordo com o estilo de autenticação selecionado.
   - **Pergunta de verificação**: adicione uma pergunta de verificação de sua escolha.

     Nota: Esta opção só está disponível para Telefone + Soft PIN.

   - **Tamanho do PIN de verificação**: configure o tamanho do seu Soft PIN.

     Nota: Esta opção só está disponível para Telefone + Soft PIN.

   - **Tamanho da senha de uso único**: configure o tamanho da senha descartável.

     Nota: Esta opção só está disponível para Telefone + Soft PIN e para Telefone + Soft PIN + MFA.

   - **Tempo de expiração da senha de uso único**: configure o tempo de expiração da senha.

     Nota: Esta opção só está disponível para Telefone + Soft PIN e para Telefone + Soft PIN + MFA.

   A alteração dos valores ou das mensagens atualiza o registro de verificação da Redefinição de senha. Para obter mais informações, consulte Configuração do processo de redefinição de senha para inscrever automaticamente os usuários .

9. Clique em **Salvar**.

Gerenciar mensagens de bot para o RVI de conversa

Edite suas mensagens personalizadas para garantir que suas conversas sejam otimizadas para o RVI de conversa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

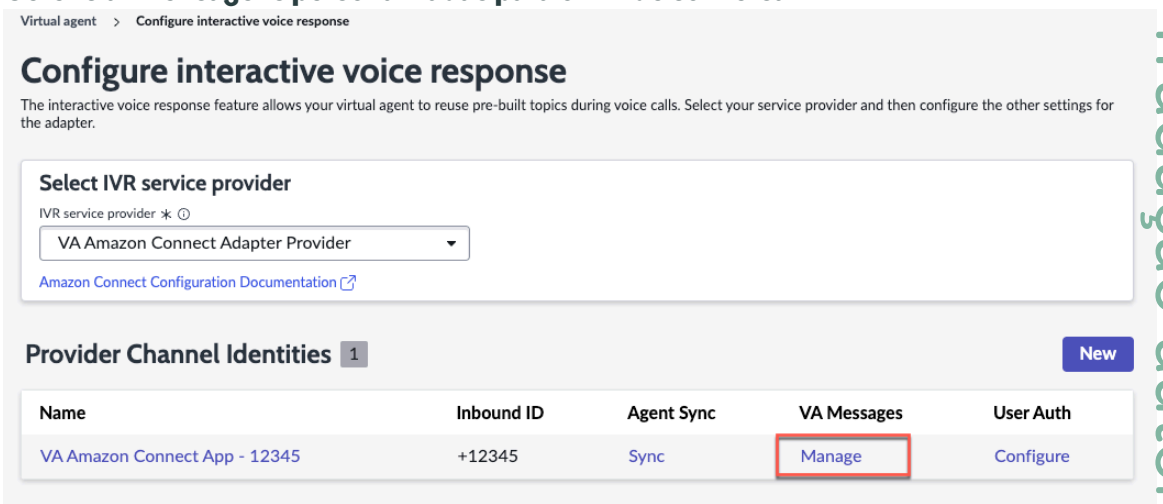
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações** e selecione **Virtual Agent** Na guia Configurações de bate-papo.
2. Na página Configurações do Virtual Agent, navegue até a seção Configurar sua resposta de voz interativa (RVI) e clique em **Configurar RVI** em Configurar adaptador pré-criado.
3. Na página Configurar resposta de voz interativa, selecione **Provedor do adaptador do Amazon Connect do VA** no menu suspenso Selecionar provedor de serviço de RVI.
4. Em Identidades do canal do provedor, selecione o provedor de identidade para o qual você deseja editar as mensagens personalizadas.
5. Na seção Revisar e editar as mensagens do Virtual Agent, clique em **Revisar mensagens do VA**.

   Além disso, você também pode selecionar o botão **Gerenciar** na coluna Mensagens do VA em relação ao provedor de identidade.

Gerenciar mensagens personalizadas para o RVI de conversa



6. Na página Mensagens personalizadas do Virtual Agent, selecione a mensagem personalizada que você deseja atualizar.
7. Edite o. **Valor** para a mensagem e clique em **Atualização** .

Propriedades do provedor para Amazon Connect

Exiba e atualize as propriedades do provedor disponíveis para Amazon Connect

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

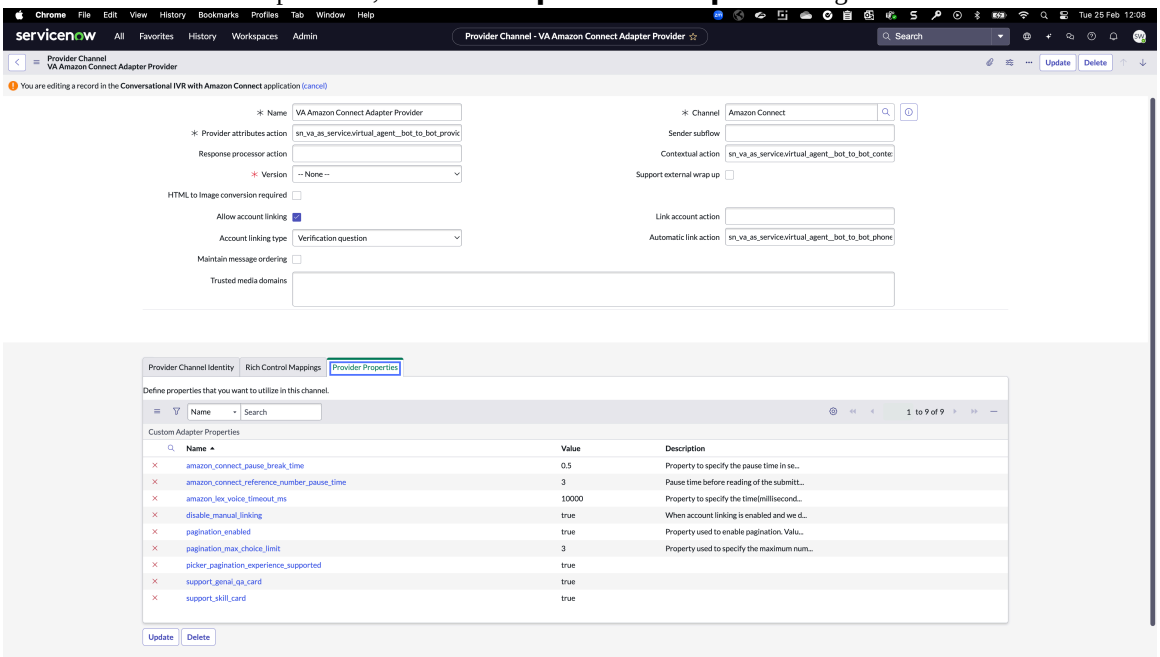
Procedimento

1. Selecione **Todos** e insira `sys_cs_provider.list` Para abrir a tabela Conexões.
2. Selecione o provedor **Provedor do adaptador do Amazon Connect do VA** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Canais do provedor, selecione **Propriedades do provedor** guia.



O que Fazer Depois

A tabela a seguir lista as propriedades.

Importante: A menos que seja absolutamente necessário, os valores da propriedade não devem ser editados.

Propriedades do provedor

Nome	Descrição
amazon_connect_pause_break_time	Propriedade para especificar o tempo de pausa, em segundos, entre quebras de linha, opções de escolha, frases, marcadores e assim por diante na resposta do amazon connect. O valor deve ser um número.
amazon_connect_reference_number_pause_time	Tempo de pausa antes de ler a solicitação enviada ou o número do incidente. O valor está em segundos. O valor máximo permitido é 10.
amazon_lex_voice_timeout_ms	Propriedade para especificar o tempo, em milissegundos, que o bot espera antes de presumir que o usuário não vai falar.
pagination_enabled	Propriedade usada para habilitar a paginação no nível do adaptador. O valor deve ser definido como verdadeiro para habilitar a paginação. **Nota:** A paginação não deve ser desabilitada.
pagination_max_choice_limit	Propriedade usada para especificar o número máximo de itens por página quando a paginação está habilitada. O valor deve ser um número inteiro.
picker_pagination_experience_supported	Propriedade usada para habilitar a paginação no nível do servidor. O valor deve ser definido como verdadeiro para habilitar a paginação.

Tradução automática

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

Propriedades do provedor

Nome	Descrição
	Nota: A paginação não deve ser desabilitada.
disable_manual_linking	Se o valor da propriedade for verdadeiro, as opções de vinculação manual não serão mostradas quando a vinculação de conta estiver habilitada. **Nota:** Não altere o valor da propriedade.
support_genai_qa_card	Interno, não mude.
support_skill_card	Interno, não mude.

Integração conversacional com Alexa

Use Integração conversacional com Alexa aplicação para capacitar os clientes a interagir com sua empresa usando o. Alexa dispositivos. A aplicação conecta um solicitante a um Virtual Agent usando a conta Alexa da sua empresa.

Para começar com Integração conversacional com Alexa

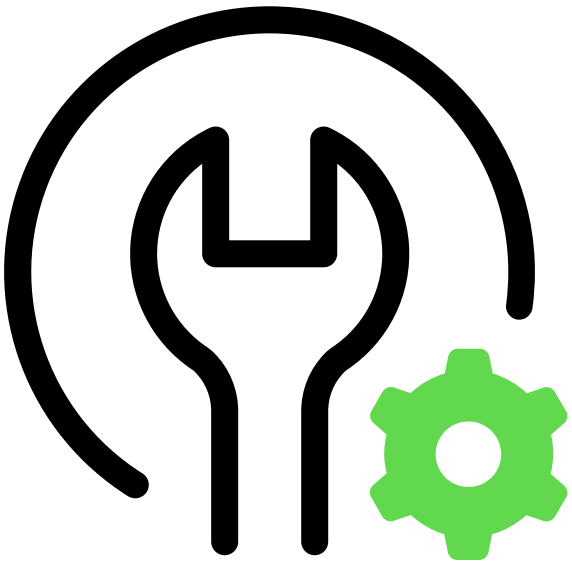
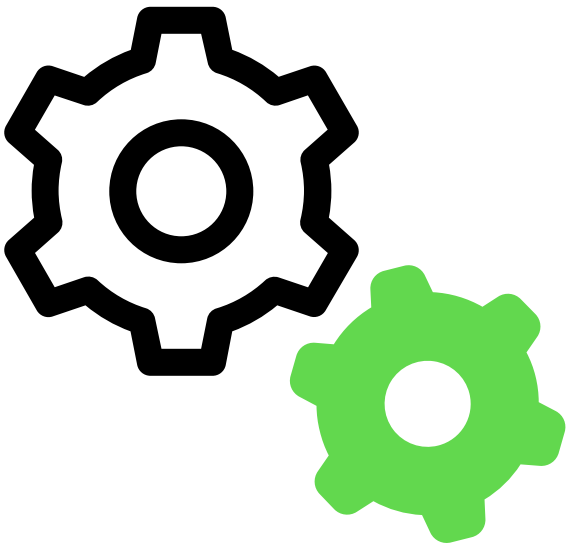
Você pode nomear sua habilidade Alexa e gerenciá-la usando a conta Amazon da sua empresa enquanto permite que os usuários finais vinculem suas contas à instância ServiceNow. Também é possível personalizar a forma como o Virtual Agent fala com você de maneira amigável sem precisar mudar o tópico.

Nota: O Integração conversacional com Alexa é compatível com dispositivos habilitados para Alexa, sejam ou não baseados no uso de telas.

Selecione um bloco 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.

Instalar	Configurar
	
Instale Integração conversacional com Alexa.	Configure seu Integração conversacional com Alexa implementação.

Tradução automática

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 .

Instalar Integração conversacional com Alexa.

Você pode instalar a aplicação Integração conversacional com Alexa (sn.va.alexa) se tiver a função de administrador. A aplicação instala os plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionadas caso eles ainda não estejam instaladas.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Função necessária: external_app_install_admin, va_admin ou admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As seguintes aplicações são instaladas com Integração conversacional com Alexa:

Integração de bate-papo personalizada de conversação (com.glide.cs.custom.adapter).

Fornece estrutura de integração de bate-papo personalizada de APIs programáveis para habilitar a aplicação Virtual Agent em qualquer interface de conversação.

Para obter mais informações, consulte Criação de integrações de bate-papo personalizadas de conversa em Virtual Agent.

Tempo de execução do ServiceNow IntegrationHub (com.glide.hub.integration.runtime)

Habilita a execução de ServiceNow® IntegrationHub ações e fluxos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**
2. Encontre a aplicação Integração conversacional com Alexa (sn_va_alexa) 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 da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Todos os plug-ins e aplicações dependentes serão listadas se houver previsão de instalação, se estiverem instaladas ou se precisarem ser instaladas. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Integração conversacional com Alexa.
4. Clique em **Instalar**.

O que Fazer Depois

JSON para configurar a Alexa

```
{
  "interactionModel": {
    "languageModel": {
      "invocationName": "my agent",
      "intents": [
        {
          "name": "AMAZON.CancelIntent",
          "samples": []
        },
        {
          "name": "AMAZON.HelpIntent",
          "samples": []
        },
        {
          "name": "AMAZON.StopIntent",
          "samples": []
        },
        {
          "name": "EverythingIntent",
          "slots": [
            {
              "name": "EverythingSlot",
              "type": "Bag_of_words"
            }
          ],
          "samples": [
            "{EverythingSlot}"
          ]
        },
        {
          "name": "AMAZON.NavigateHomeIntent",
```

Tradução automática

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

```
            "samples": []
        },
        {
            "name": "VAKeywordIntent",
            "slots": [
                {
                    "name": "skip_keyword_slot",
                    "type": "Skip_slot_type"
                },
                {
                    "name": "repeat_keyword_slot",
                    "type": "Repeat_keyword_slot_type"
                },
                {
                    "name": "more_keyword_slot",
                    "type": "More_keyword_slot_type"
                }
            ],
            "samples": [
                "{more_keyword_slot}",
                "{repeat_keyword_slot}",
                "{skip_keyword_slot}"
            ]
        }
    ],
    "types": [
        {
            "name": "Bag_of_words",
            "values": [
                {
                    "name": {
                        "value": "name: bag_of_words"
                    }
                }
            ]
        },
        {
            "name": "Skip_slot_type",
            "values": [
                {
                    "name": {
                        "value": "skip"
                    }
                }
            ]
        },
        {
            "name": "More_keyword_slot_type",
            "values": [
                {
                    "name": {
                        "value": "more"
                    }
                }
            ]
        },
        {
```


Tradução automática

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

```
            "name": "Repeat_keyword_slot_type",
            "values": [
              {
                "name": {
                  "value": "repeat"
                }
              }
            ]
          }
        ]
      }
    }
}
```

Configurar Integração conversacional com Alexa.

Instale e configure a aplicação Integração conversacional com Alexa para permitir que os usuários interajam com um Virtual Agent.

Configure Integração conversacional com Alexa para habilitar a interação com Virtual Agent por meio da interface de voz Alexa.

1. Configurar Integração conversacional com Alexa..
2. Ajustar as configurações e os tópicos Virtual Agent para obter a melhor experiência de bate-papo por serviços de voz Alexa.
3. Configure a vinculação de conta com a Alexa .

Configurar Integração conversacional com Alexa.

Configure a aplicação Integração conversacional com Alexa para que seja possível envolver clientes em conversas com bots.

Antes de Iniciar

- Obtenha direitos ServiceNow para os seguintes produtos e aplicações:
  - IntegrationHub
  - Integração conversacional com Alexa

  Para obter mais informações, consulte Obtenha direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Instale as seguintes aplicações na instância ServiceNow:
  - IntegrationHub
  - Integração conversacional com Alexa
- Conclua as configurações Alexa.
  1. Crie sua Conta de desenvolvedor Amazon.

     Para obter mais informações, consulte Alexa documentação .
  2. Criar uma habilidade Alexa.

     Para obter mais informações, consulte Alexa documentação .
  3. Criar um modelo de habilidade Alexa.

Tradução automática

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

4. Configure uma habilidade Alexa.

   Para obter mais informações, consulte Configurar uma habilidade Alexa.

   .

5. Testar uma habilidade Alexa no console do desenvolvedor.

   Para obter mais informações, consulte Alexa documentação .

6. Vinculação de conta com Alexa..

   Para obter mais informações, consulte Alexa documentação .

Função necessária: external_app_install_admin, va_admin ou admin.

Procedimento

1. Associe um registro de identidade de canal do provedor com sua conta Alexa.
   Para obter mais informações, consulte Criar um registro de identidade de canal do provedor para Alexa..
2. Associe registros de mensagens de entrada a um registro de autenticação de mensagem.
   Para obter mais informações, consulte Configurar autenticação de mensagem para Alexa..

Criar uma habilidade Alexa

Crie uma habilidade hospedada pela Alexa usando o console do desenvolvedor Alexa. Criar uma habilidade Alexa ajuda na preparação para o uso do app Alexa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login no console do desenvolvedor Alexa com sua conta de desenvolvedor Amazon.
2. Clique em **Criar habilidade**.
3. No campo **Nome da habilidade**, digite um nome de habilidade.
4. Na lista Idioma padrão, selecione um idioma padrão para adicionar sua habilidade.
5. Em Escolha um modelo para adicionar sua habilidade, selecione **Personalizado**.
6. Em Escolha um método para hospedar os recursos de back-end da sua habilidade, selecione **Hopedada pela Alexa (Node.js)**.
7. Clique em **Criar habilidade**.
8. Para adicionar sua habilidade, selecione o modelo **Começar do zero**.
9. Clique em **Continuar com o modelo**.

   Nota: Criar uma habilidade hospedada pela Alexa leva alguns minutos.

10. Na habilidade, navegue até **Modelo de interação** > **Tentativas** > **Editor JSON**.
11. Substitua o **Editor JSON** pelo script JSON a seguir.

```
{
  "interactionModel": {
```

Tradução automática

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

```
    "languageModel": {
      "invocationName": "now agent",
      "intents": [
        {
          "name": "AMAZON.CancelIntent",
          "samples": []
        },
        {
          "name": "AMAZON.HelpIntent",
          "samples": []
        },
        {
          "name": "AMAZON.StopIntent",
          "samples": []
        },
        {
          "name": "AMAZON.NavigateHomeIntent",
          "samples": []
        },
        {
          "name": "EverythingIntent",
          "slots": [
            {
              "name": "EverythingSlot",
              "type": "Bag_of_words"
            }
          ],
          "samples": [
            "{EverythingSlot}"
          ]
        }
      ],
      "types": [
        {
          "name": "Bag_of_words",
          "values": [
            {
              "name": {
                "value": "value: Hello world"
              }
            },
            {
              "name": {
                "value": "name: bag_of_words"
              }
            }
          ]
        }
      ]
    }
  }
}
```


12. Clique em **Salvar modelo**.

13. Navegar até **Invocações** > **Nome da invocação da habilidade**.

Tradução automática

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

14. No campo **Nome de Invocação da habilidade**, forneça o nome da Invocação da habilidade.

    Nota: O nome da habilidade é o nome que você usa no seu dispositivo Alexa para invocar a habilidade.

    Por exemplo: `<ask <skill name>`.

15. Navegue até **Interfaces** e habilite o **Idioma de apresentação da Alexa**.

    Nota: Esta opção habilita todos os dispositivos de tela que você deseja usar em Alexa.

16. Clique em **Salvar interfaces**.

Configurar uma habilidade Alexa

Configure sua habilidade Alexa para se comunicar com sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Nota: Vincular sua conta Alexa à sua instância ServiceNow é opcional e somente os tópicos Virtual Agent com a função pública podem ser acessados com acesso de usuário convidado.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login no console do desenvolvedor Alexa com sua conta de desenvolvedor Amazon.
2. Clique na guia **Código**.
3. Clique em **Importar código**.

   Nota: Procure o arquivo lambda_funtion_sn_va_alexa.zip que você baixou da seção Documentos de suporte da aplicação Integração conversacional com Alexa em ServiceNow Store e clique em **Importar**.

4. No campo *`endpoint`*, substitua o nome do host pelo nome do host do URL da instância ServiceNow em que a aplicação da Store Alexa está instalado.

   Ponto de extremidade de exemplo: `xxxxxxxxx.service-now.com/api/v1/alexa/message`.

5. No campo *`secretkey`*, substitua `<Provide secret key>` por seu token (estático ou baseado em hash).

   Use os tokens a seguir de acordo com o tipo de autenticação.

   - Token baseado em hash.

     Se você estiver usando a autenticação baseada em hash, insira o token de hash fornecido durante a configuração da instância ServiceNow.

     ```
     `"var security = <Token>
           "var genratedHash = generateHmac(eventJSON, secretKey);
           'X-Voice-Type': 'hash',
           'X-Voice-Token': genratedHash,"
     ```

     Nota: A autenticação baseada em hash é fornecida por padrão.

   - Token estático

Tradução automática

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

Se você estiver usando autenticação estática, forneça o token estático.

```
`"var security = <Token>
        'X-Voice-Type': 'static',
        `'X-Voice-Token': <Token>,`
```

6. Clique em **Implantar**.

Criar um modelo de habilidade Alexa

Crie sua habilidade hospedada pela Alexa no console do desenvolvedor Alexa. Criar um modelo de habilidade Alexa salvo ajuda a preparar a habilidade para testes.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login no console do desenvolvedor Alexa com sua conta de desenvolvedor Amazon.
2. Selecione a habilidade que você deseja criar.

   Nota: Selecionar uma habilidade leva você até o Console do Desenvolvedor Alexa.

3. Clique na guia **Criar**.
4. Na check-list do Skill Builder, clique em **Criar modelo**.

   Nota: A criação do modelo leva alguns minutos.

   A mensagem de compilação bem-sucedida é exibida e você pode testar os enunciados de amostra enquanto a compilação está sendo treinada.

Obter o ID da habilidade Alexa

Obtenha o ID da habilidade do Alexa no console do desenvolvedor do Alexa após a configuração da habilidade. O ID da habilidade é o identificador Alexa da aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login no console do desenvolvedor Alexa com sua conta de desenvolvedor Amazon.
   Você pode obter o ID da habilidade de duas maneiras.
   a. No console do desenvolvedor Alexa:
      i. Clique na guia **Suas habilidades**.
      ii. Navegue até o nome da habilidade para a qual você deseja copiar o ID da habilidade.
      iii. No nome da habilidade, clique em **Copiar ID da habilidade**.
   b. No painel do navegador personalizado esquerdo do console do desenvolvedor Alexa :
      i. Selecione uma habilidade na guia **Suas habilidades**.
      ii. Navegar até **Ativos** > **Endpoint** No painel do navegador personalizado.
      iii. Na seção AWS Lambda ARN, clique em **Copiar para a área de transferência**.

Tradução automática

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

2. No registro de identidade de canal do provedor da instância ServiceNow, cole o ID de habilidade copiado no campo **ID de entrada**.
3. Clique em **Atualizar**.

Testar uma habilidade Alexa no console do desenvolvedor

Teste sua habilidade Alexa usando o simulador Alexa e a conta de desenvolvedor quando a instalação for concluída e a habilidade for criada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota: A aplicação Integração conversacional com Alexa funciona para usuários convidados. Todos os tópicos Virtual Agent publicados (tópicos de configuração ou blocos de tópicos) são apresentados, ainda que a vinculação de conta não esteja concluída. Para qualquer tópico regular, você deve especificar o canal Alexa no campo **Suporte de canal adicional** da página Propriedades do tópico. Para obter mais informações sobre como adicionar suporte ao canal a um tópico Virtual Agent, consulte Implantando tópicos Virtual Agent em outros canais.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login no console do desenvolvedor Alexa com sua conta de desenvolvedor Amazon.
2. Clique na guia **Teste**.
3. No Simulador Alexa, digite ou fale o nome de invocação de sua habilidade.

   Por exemplo, `pergunte ao now virtual agent`.

   Alexa responde ao Virtual Agent e retorna uma mensagem de saudação.

Testar uma habilidade no aplicativo para celular Alexa

Teste sua habilidade Alexa usando o aplicativo para celular Alexa.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma.

Procedimento

1. Faça login no aplicativo para celular Alexa usando o endereço de e-mail usado para login no console do desenvolvedor.
2. Fale o nome de invocação de sua habilidade.

   Por exemplo, `alexa now virtual agent`.

   Alexa responde ao Virtual Agent e retorna uma mensagem de saudação.

Testar uma habilidade no Alexa dispositivo de tela Echo ou Echo Show

Teste sua habilidade Alexa usando o Alexa dispositivo de tela Echo ou Echo Show.

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. Faça login no Echo ou Echo Show Alexa usando o endereço de e-mail usado para login no console do desenvolvedor.
2. Fale o nome de invocação de sua habilidade ou use a opção com tela sensível para selecionar a opção de lista.

   Por exemplo, `alexa now virtual agent`.

   Alexa responde ao Virtual Agent e retorna uma mensagem de saudação.

Intenções Alexa compatíveis

Use as intenções Alexa compatíveis com Integração conversacional com Alexa para receber uma resposta apropriada durante as integrações de bate-papo personalizadas com Alexa.

Intenções personalizadas compatíveis

Intenções personalizadas

Intenção	Enunciado	Language understanding
AMAZON.YesIntent	sim, OK	Envia a mensagem "sim".
AMAZON.NoIntent	não, nunca	Envia a mensagem "não".
AMAZON.HelpIntent	ajuda, me ajuda e você pode me ajudar?	A mensagem de ajuda é exibida.
AMAZON.PauseIntent	pausa	Terminar conversa, Terminar sessão Alexa
AMAZON.StopIntent	parar, desligar e fechar	Terminar conversa, Terminar sessão Alexa
AMAZON.CancelIntent	cancelar, deixar para lá e esquecer	Terminar conversa, Terminar sessão Alexa

Criar um registro de identidade de canal do provedor para Alexa.

Crie um registro de identidade de canal do provedor para se conectar à sua conta Alexa.

Antes de Iniciar

Função necessária: va_admin or admin.

Procedimento

1. No filtro de navegação da instância ServiceNow, insira `sys_cs_provider_application.list`.
2. Clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Identidade de canal do provedor.

Campo	Descrição
Nome	Nome do seu provedor.
Provedor	Canal do provedor que você criou. Selecione o **Provedor do Adaptador Alexa do VA** como o canal do provedor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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 provedor está disponível com a instalação do plug-in Integração conversacional com Alexa (sn_va_alexa).
Portal padrão	Portal padrão usado no mapeamento.
Descrição resumida	Descrição resumida do identificador do canal. Por motivos de segurança, o Virtual Agent verifica se os URLs dos anexos em conversas são de domínios confiáveis especificados aqui. Se o URL não for de um domínio confiável, Virtual Agent não carregará o anexo. Se o carregamento de um anexo falhar porque Virtual Agent não confiou no domínio, Virtual Agent não informará ao usuário final sobre a falha no carregamento do anexo.
Autenticação de mensagem	Autenticação de mensagem para o identificador do canal. Escolha um tipo de autenticação de mensagem entre as seguintes opções: ○ App Alexa do Virtual Agent da ServiceNow - Estático ○ Aplicativo Alexa do Virtual Agent da ServiceNow - Hash
ID de Entrada	Identificador do seu bot. Neste campo, forneça o ID da habilidade de Alexa que você copiou do console do desenvolvedor Amazon. Por exemplo: amzn1.ask.skill.XXXXXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXXX.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar autenticação de mensagem para Alexa.

Defina um token em sua instância ServiceNow para configurar uma autenticação de mensagem com sua conta Alexa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação da instância ServiceNow, insira `message_auth.list` e clique em **Novo**.
2. Selecione um tipo de autenticação de mensagem para Alexa e abra o registro.

Tradução automática

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

Sua instância ServiceNow fornece os seguintes tipos de autenticação por padrão.

- **App Alexa do Virtual Agent da ServiceNow - Estático**
- **Aplicativo Alexa do Virtual Agent da ServiceNow - Hash**

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de autenticação de mensagem

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro na tabela de Autenticação de mensagem [autenticação de mensagem]. Por exemplo, **Aplicativo Alexa do Virtual Agent da ServiceNow - HashAplicativo Alexa do Virtual Agent da ServiceNow - Estático**
Provedor	Provedor do token de autenticação. Insira Alexa.
Verificação de mensagem de entrada.	Nome do registro de Verificação de mensagem de hash ou estática que você criou para mensagens de hash ou estáticas de entrada. Selecione uma opção de verificação de mensagem de entrada de acordo com o tipo de autenticação selecionado. Sua instância ServiceNow fornece os seguintes tokens de autenticação por padrão. ○ **Aplicativo Alexa do Virtual Agent da ServiceNow - Token estático** ○ **Aplicativo Alexa do Virtual Agent da ServiceNow - Token de hash**
Criação de mensagem de saída	Nome especificado no formulário de Verificação de token (esse token interage com o provedor em nome do usuário). Selecione uma opção de mensagem de saída de acordo com o tipo de autenticação selecionado. Sua instância ServiceNow fornece os seguintes tokens de autenticação por padrão. ○ **Aplicativo Alexa do Virtual Agent da ServiceNow - Token estático** ○ **Aplicativo Alexa do Virtual Agent da ServiceNow - Token de hash**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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 verificação de mensagem de saída não é necessária para Alexa. No entanto, selecione a mesma opção fornecida para a verificação de mensagem de entrada porque este é um campo obrigatório.
Token de serviço de saída	Token de serviço de saída autorizado. Navegue até o registro de Verificação de mensagem de entrada para adquirir o Token de serviço de saída da configuração Alexa e forneça-o no campo **Token de serviço de saída**.

4. Clique em **Atualizar**.

Vinculação de conta com Alexa.

Vincule sua conta Alexa à instância ServiceNow para recuperar informações de sua habilidade personalizada.

Vincular sua conta Alexa à instância ServiceNow®

1. Configure a instância ServiceNow para vinculá-la à sua conta Alexa.

   Para obter mais informações, consulte Criação de um endpoint da API OAuth para clientes externos .

2. Para configurar sua conta da Alexa para vinculação de contas, consulte Configurar a conta Alexa.
3. Para vincular os eventos da Alexa à sua instância ServiceNow usando o Terminal macOS, consulte Vincular eventos Alexa usando o Terminal macOS.
4. Para vincular sua instância ServiceNow com sua conta Alexa usando o app Alexa, consulte Vincular sua conta usando o app Alexa.

Configurar a conta Alexa

Configure a conta Alexa para vinculá-la à sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login no console do desenvolvedor Alexa com sua conta de desenvolvedor Alexa.
2. Navegue até **Compilação** > **MODELOS** > **VINCULAÇÃO DE CONTA**.
3. No formulário Vinculação de conta, deslize para a direita o botão de alternância **Você permite que usuários criem uma conta ou se vinculem a uma conta existente com você?**.
4. Na seção Configurações do formulário, deslize para a direita o botão de alternância **Permitir que os usuários autentiquem usando seu 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.

5. Na seção Informações do provedor de segurança do formulário, clique em **Concessão de código de autenticação**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de concessão de código de autenticação

Campo	Descrição
Seu URI de autorização da web	O URI que autoriza seu acesso à web. Por exemplo: https://<instance-name>.service-now.com/oauth_auth.do. **Nota:** O nome da instância para Alexa é voz.
Seu URI de autorização do app iOS.	O URI que autoriza o app iOS. Forneça `serviços de voz` como o valor.
Seu URI de autorização do app Android.	O URI que autoriza o app Android. Forneça `serviços de voz` como o valor.
URI de token de acesso.	O URI que autoriza o acesso às solicitações de API. Por exemplo, https://<instance-name>.service-now.com/oauth_token.do. **Nota:** O nome da instância para Alexa é serviços de voz.
Seu ID de cliente.	ID exclusivo gerado automaticamente da aplicação cliente que solicita o token de acesso. **Nota:** Forneça o ID de cliente gerado ao criar um endpoint da API da OAuth para clientes externos.
Seu segredo.	A cadeia de caracteres do segredo compartilhado que a instância e a aplicação OAuth usam para autorizar as comunicações entre si.

7. Clique em **Salvar**.
8. Copie um dos URLs do campo **URLs de redirecionamento da Alexa** na seção Concessão de código de autenticação.

   Nota: Insira o URL copiado no campo URL de redirecionamento do registro da API OAuth criado na instância ServiceNow.

   Se você tiver um problema com um dos URLs, tente usar o próximo URL disponível e escolha um que funcione.

9. 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.

Vincular eventos Alexa usando o Terminal macOS

Vincule eventos Alexa usando seu Terminal macOS para concluir o processo de vinculação de conta Alexa com a instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Nota: Copie o ID da habilidade da sua habilidade do console do desenvolvedor Alexa. O ID da habilidade é o mesmo ID de entrada usado no registro sys_cs_provider_application.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Em macOS, abra o Terminal.
2. Execute o comando *`npm install -g ask-cli`*.
   A execução deste comando instala a interface de linha de comando Alexa na sua máquina caso ela não tenha sido instalada anteriormente.
3. Execute o comando *`perguntar configurar`*.
4. Faça login com suas Amazon credenciais de conta de desenvolvedor quando solicitado.

   Nota: Escolha **Não** caso seja perguntado se **Deseja vincular a conta da AWS para hospedar suas habilidades do Alexa?**

5. Para baixar o arquivo de manifesto, execute o comando *`ask smapi get-skill-manifest -s {<provide skillId>} > skill.json`*.
6. Para editar o arquivo *`skill.json`*, adicione o seguinte script JSON no objeto de manifesto.

```
"events": {
    "endpoint": {
      "uri": <provide lambda ID>.
    },
    "subscriptions": [
      {
        "eventName": "SKILL_ENABLED"
      },
      {
        "eventName": "SKILL_DISABLED"
      },
      {
        "eventName": "SKILL_PERMISSION_ACCEPTED"
      },
      {
        "eventName": "SKILL_PERMISSION_CHANGED"
      },
      {
        "eventName": "SKILL_ACCOUNT_LINKED"
      }
    ]
  },
```

Tradução automática

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

Nota: Certifique-se de editar o endpoint do URL com o ID do Lambda. Você pode copiar um dos endpoints do arquivo `skill.json` e substituí-lo pelo ID do Lambda. Você também pode obtê-lo no Alexa console de **Compilação** > **Endpoints**.

7. Para carregar o arquivo de manifesto atualizado, execute o comando `ask smapi update-skill-manifest -s {<provide skillId>} --manifest "$(cat skill.json)`.

Resultado
Sua conta Alexa está vinculada à instância ServiceNow.

Sua conta Alexa está vinculada à instância ServiceNow.

Vincular sua conta usando o app Alexa

Vincule sua conta ServiceNow usando o aplicativo para celular Alexa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Baixe o app Alexa em seu dispositivo Android ou iOS.
2. Faça login com o mesmo endereço de e-mail usado para a conta de desenvolvedor Amazon.
3. Na área inferior direita do aplicativo, clique em **Mais**.
4. Selecione **Habilidades e jogos**.
5. Selecione a guia **Suas habilidades**.
6. Clique em **Dev**.
7. Selecione a habilidade que você criou.
8. Se o botão de **Habilitar habilidade** não for exibido, clique em **Desabilitar habilidade**.
9. Clique em **Habilitar**.
10. Faça login com as credenciais de instância ServiceNow® de qualquer usuário da instância.
    Você verá que a conta está vinculada.

Nota: Insira o registro do usuário no registro provider_user_map para concluir a vinculação da conta.

Ajustar as configurações e os tópicos Virtual Agent para obter a melhor experiência de bate-papo por serviços de voz Alexa

Ajuste as configurações e os tópicos Virtual Agent fornecidos por Designer do Virtual Agent para obter a melhor experiência de bate-papo por serviços de voz com Alexa.

- Designer do Virtual Agent é uma ferramenta de diagrama para criar e gerenciar tópicos, que são planos gráficos para conversas entre um Virtual Agent e um usuário. Para obter mais informações, consulte Comece com Designer do Virtual Agent.

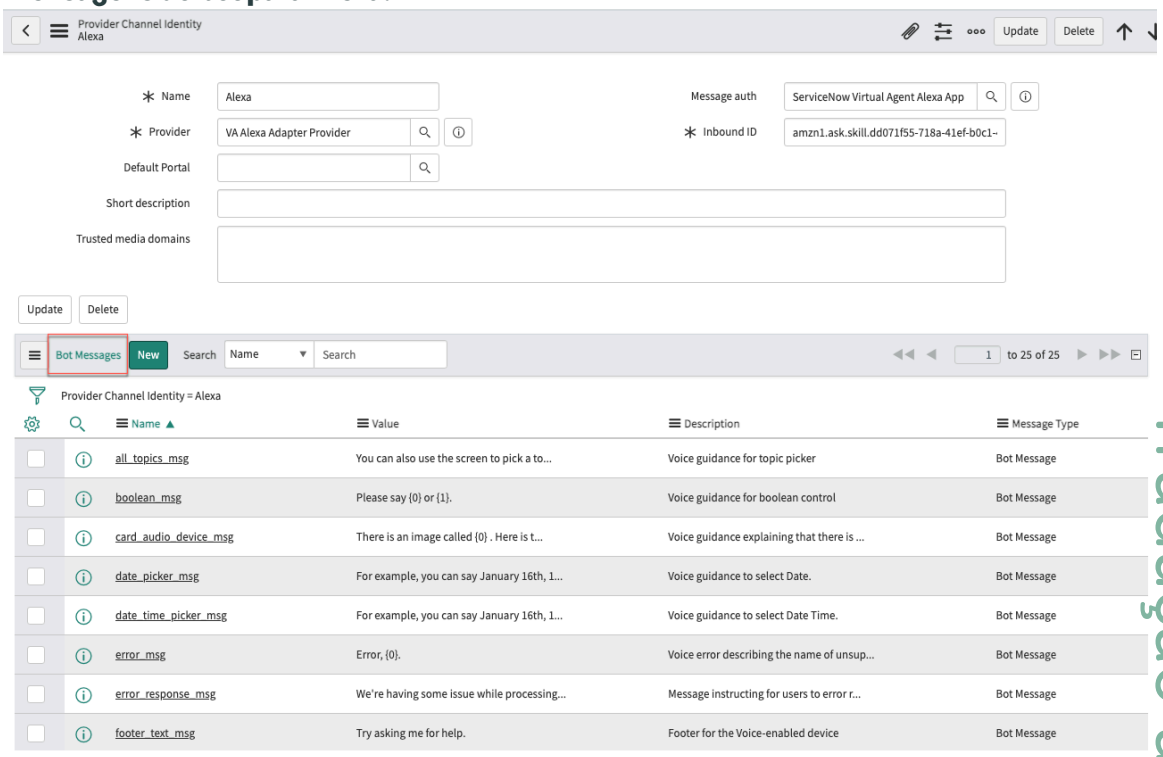
Nota: Certifique-se de especificar Alexa como o canal aplicável no campo **Suporte de canal adicional** se quiser que os tópicos que você projetou usando Designer do Virtual Agent funcionem em Alexa. Para obter mais informações sobre seleção de canais, consulte Implantando tópicos Virtual Agent em outros canais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 mensagens de bot ajudam a interagir com Alexa. Você pode mudar as mensagens do bot para interação em uma conversa de bate-papo por serviços de voz. Para acessar as mensagens do bot, insira sys_cs_provider_application.list no filtro de navegação e navegue até o perfil da aplicação Alexa para encontrar as mensagens do bot.

Mensagens do bot para Alexa.



- Você pode mudar a mensagem de saudação e outras mensagens somente para os canais de serviços de voz usando a página Saudação Personalizada e Configuração. Por exemplo, você pode criar um tópico personalizado, editá-lo e atribuí-lo para ser usado se o usuário final estiver em um canal de serviços de voz. Para obter mais informações sobre como acessar o Bate-papo personalizado e mudar a seção de saudação da mensagem, consulte Configurar uma experiência Virtual Agent de bate-papo.

- Você também pode mudar as mensagens geradas pelo sistema inserindo sys_properties.list no filtro de navegação e filtrando-as pelos critérios com.glide.cs para confirmar que essas mensagens funcionam para canais de serviços de voz. Você pode revisar as seguintes mensagens-chave:
  - com.glide.cs.topic_picker_msg
  - com.glide.cs.no_topic_found_message
  - com.glide.cs.no_topic_sorry_message
  - com.glide.cs.link_account_msg
  - com.glide.cs.topic_choice_list_message
  - com.glide.cs.topic_confirmation_message

Nota: A maioria das mensagens exclusivas dos canais de serviços de voz está listada na seção Mensagens de bot do registro de identidade do canal do provedor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Mudar a mensagem de saudação Virtual Agent no tópico de configuração Saudação.

- A maioria dos componentes funciona para dispositivos baseados em tela ou não, acessados em Alexa. No entanto, alguns componentes não são compatíveis, especialmente para dispositivos que não são baseados em tela.

  Nota: Nos dispositivos habilitados para Alexa baseados em tela, a apresentação de cartões e imagens tem limitações de acordo com a especificação do kit de habilidades Alexa.

  A aplicação Integração conversacional com Alexa oferece suporte aos seguintes controles de entrada do usuário em Designer do Virtual Agent.

  Nota: Integração conversacional com Alexa também oferece suporte à entrada de toque para dispositivos baseados em 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.

- **Controles de entrada do usuário.**

Controle de entrada do usuário.	Descrição	Tela	Sem tela
Entrada/saída de texto	O formato validado quando um usuário insere certos itens de texto.	Sim.	Sim.
Opção estática	O usuário seleciona um item de uma lista predefinida.	Sim, rolagem de toque.	Sim, paginação por serviços de voz.
Opção dinâmica.	O usuário seleciona uma opção na lista de opções criadas dinamicamente.	Sim, não há links que podem ser clicados.	Sim, paginação por serviços de voz.
Booliano	O usuário insere uma resposta booliana para o bot. Por exemplo, o usuário pode responder `Sim` ou `Não` na conversa de bate-papo.	Sim.	Sim.
Data e hora	O usuário seleciona uma data do calendário, um horário (horas e minutos) ou ambos.	Sim (NLU é recomendado no nó).	Sim (NLU é recomendado no nó).
Seletor de arquivos	O usuário envia um arquivo para o bot.	Não.	Não.
Pausa	Interrompe a conversa com Alexa.	Não.	Não.
Carrossel	O usuário seleciona um único item do carrossel.	Sim, rolagem de toque.	Sim, rótulos que podem ser lidos.
Saída de imagem/ link/HTML	O bot envia uma imagem, um link ou um HTML para o usuário.	Sim, não há links que podem ser clicados.	error_msg
Vídeo	O usuário pode escolher uma placa de vídeo no cartão de cabeçalho.	video_screen_device_msg	video_audio_device_msg
Cartão	Tipo de cartão de cabeçalho. Escolha o conteúdo: ○ Imagem grande contendo texto. ○ Imagem pequena contendo texto. ○ Cartão de vídeo do YouTube.	Sim, sem cliques.	Sim, rótulos que podem ser lidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 entrada do usuário.	Descrição	Tela	Sem tela
	Os campos na caixa de diálogo mudam de acordo com sua escolha.		
Tabela	Se você selecionou Registro como o **Tipo de referência**, selecione a tabela a ser pesquisada.	Sim Mostra os cabeçalhos de tabela, seguidos por linhas com cabeçalho de coluna: par de valores, Falar (cabeçalho da tabela). Diga "Concluído" para continuar.	Não, rótulos que podem ser lidos. Infelizmente, não posso mostrar o conteúdo deste dispositivo. Diga "Concluído" para continuar.

Tradução automática

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

- **Nota:** Para editar ou mudar qualquer uma das mensagens de bot a seguir, insira sys_cs_provider_application.list no filtro de navegação do seu ServiceNow instância, selecione **Alexa** > **Mensagens do Bot** e clique no nome da mensagem do bot que você deseja editar.
  - error_msg
  - video_screen_device_msg
  - video_audio_device_msg
  - table_msg

  Se você encontrar o nome da mensagem <EMPTY> e quiser adicionar uma mensagem de confirmação booliana para os usuários finais, configure a mensagem do bot com o valor [0] ou [1].
- Integração conversacional com Alexa oferece suporte a ações contextuais que fornecem uma resposta apropriada de integrações de bate-papo personalizadas quando a entrada do usuário é mapeada para elas. Para obter mais informações, consulte Ações contextuais para Alexa.

Ações contextuais para Alexa

Use as ações contextuais compatíveis com Integração conversacional com Alexa para receber uma resposta apropriada durante as integrações de bate-papo personalizadas com Alexa.

Oi

Você pode digitar ou falar o comando `oi` para iniciar uma conversa, no meio de uma conversa ou até mesmo dentro de um tópico específico.

Quando você digita ou diz `oi` no meio de um tópico, é exibida uma opção para **Encerrar a conversa** ou **Cancelar**. Se você encerrar a conversa, a habilidade Alexa será redefinida e você poderá reiniciá-la falando seu nome de invocação. Se você cancelar a conversa, será redirecionado para o último tópico em que estava.

Tchau

O comando `Tchau` é usado para encerrar uma conversa.

Você pode digitar `tchau` ou falar este comando no meio de uma conversa para encerrar a conversa.

Ajuda

O comando `ajuda` é usado para pedir ajuda usando o bot.

Você pode digitar `ajuda` ou falar este comando para fazer perguntas à sua habilidade Alexa. Se você quiser reiniciar a conversa, diga `oi` ou reinicie a conversa.

Reiniciar

O comando `reiniciar` é usado para encerrar uma conversa de bot que está em andamento ou com erro e iniciar uma nova conversa.

Você pode digitar `reiniciar` ou falar este comando a qualquer momento no meio de uma conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 excluir Logout/Notificações de ações contextuais para Alexa, você deve adicionar os registros à tabela de canais excluídos [sys_cs_contextual_action_excluded_channel].

Como fechar conversas de bate-papo Alexa ociosas.

Permita que Virtual Agents gerenciem com eficácia suas conversas de bate-papo Alexa ativas, fechando automaticamente as conversas que permanecerem inativas por um período de tempo pré-configurado.

Conversas Virtual Agent são configuradas para a aplicação Alexa. Por padrão, qualquer conversa é encerrada depois que a sessão com Alexa é encerrada. Todas as conversas abandonadas pelos solicitantes permanecem abertas ou ociosas até que sejam fechadas automaticamente, diariamente, pelo trabalho agendado *`Time Out Abandoned VA Conversations`*. Para obter mais informações, consulte Fechar conversas Virtual Agent e Bate-papo do agente.

Analisando Virtual Agent desempenho

Analise o desempenho de Virtual Agent por painéis pré-configurados.

Uma nova compilação do painel Análise de conversa em Análise da plataforma A experiência está disponível a partir de Washington DC. O painel oferece muitas das mesmas visualizações na forma de indicadores e detalhamentos, sem dependência de Análise da experiência do usuário para agregações de dados. O painel também atende aos requisitos de conformidade de ambientes de mercado regulamentado de dados, por exemplo, GCC (Government Community Cloud) e, portanto, autorizado pelo FedRAMP. Para obter mais informações, consulte Painel de Análise de conversas.

Existente Será descontinuado em Yokohama.

Painel de Análise de conversas

O painel Análise de conversa ajuda você a melhorar Virtual Agent(VA) Interações com usuários, fornecendo informações sobre dados de conversa. O painel ajuda a refinar tópicos e melhorar a taxa de desvio do VA.

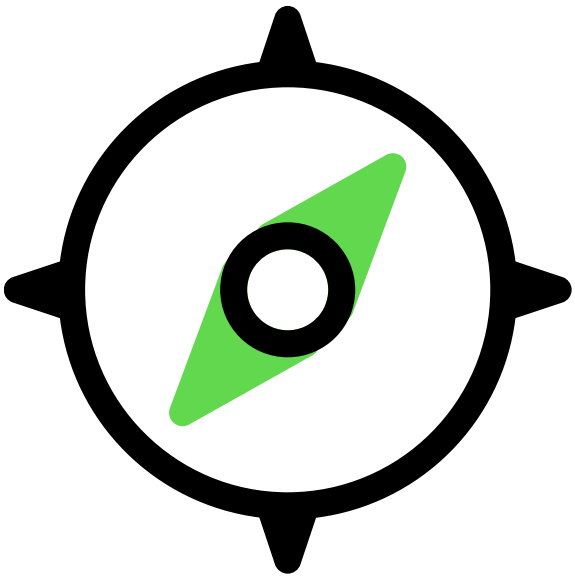
Iniciar

Selecione um bloco para começar a usar o painel Análise de conversa.

Tradução automática

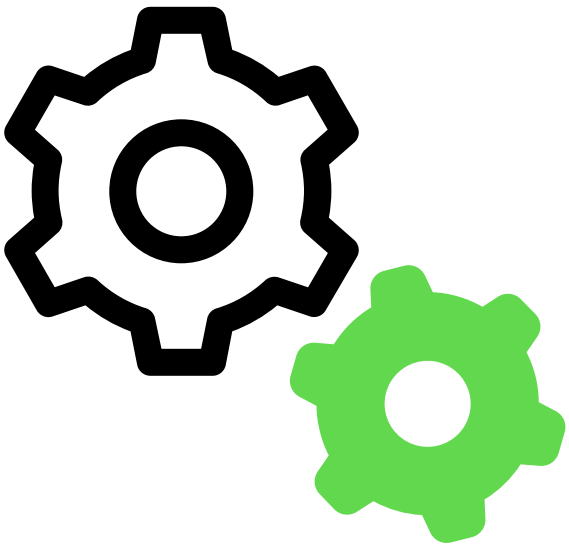
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Explorar



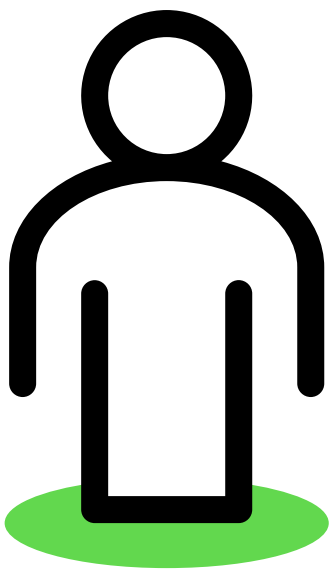
Para que os usuários do VA e os administradores do sistema aprendam mais sobre o painel.

Configurar



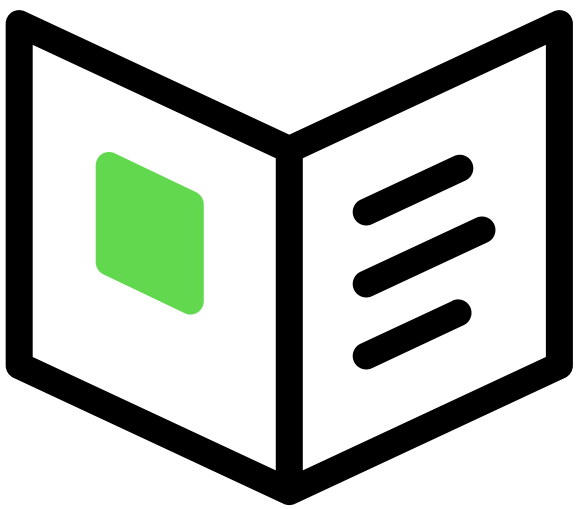
Para administradores do sistema que configuram o painel.

Uso



Para que os usuários do VA aprendam a usar o painel.

Referência



Obtenha informações sobre as funções do painel e os parâmetros do sistema

Tradução automática

Explorar o painel Análise de conversa

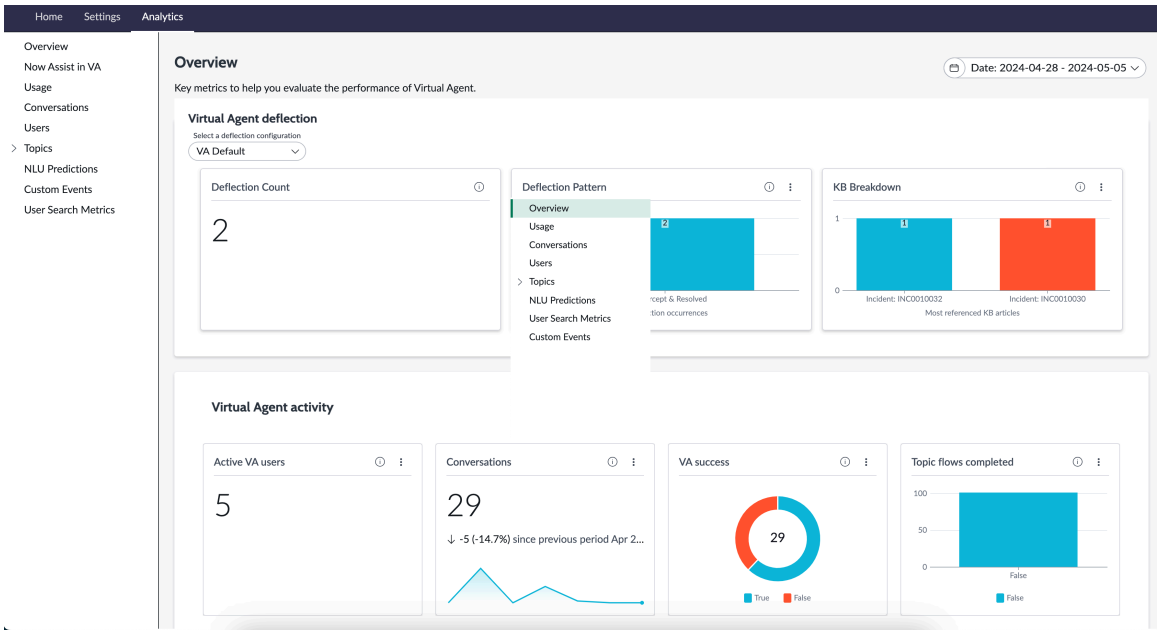
Use o Painel de análise de conversas para melhorar as interações do Virtual Agent (VA) com os usuários. O painel fornece informações sobre dados de conversa e ajuda a refinar tópicos e melhorar a taxa de desvio do VA.

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

O painel Análise de conversas fornece informações sobre conversas para que você possa ver o quão bem Virtual Agent problemas do usuário compreendidos e resolvidos. Virtual Agent mantém dados de conversa, ou seja, registros de conversas com os usuários e dados de análise por até dois anos. O painel contém indicadores que, por exemplo, revelam:

- A porcentagem de usuários que são transferidos do VA para um atendente
- Como aumentar a taxa de engajamento e reduzir as desistências de usuários
- Se o usuário alcançou o último nó em um tópico
- Tópicos mais e menos usados
- Detalhes da conversa usando filtros avançados
- Como otimizar o design da conversa



Principais recursos

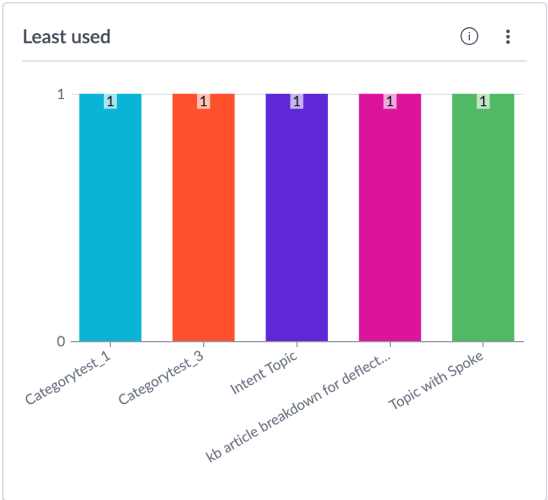
Tópicos com desempenho abaixo

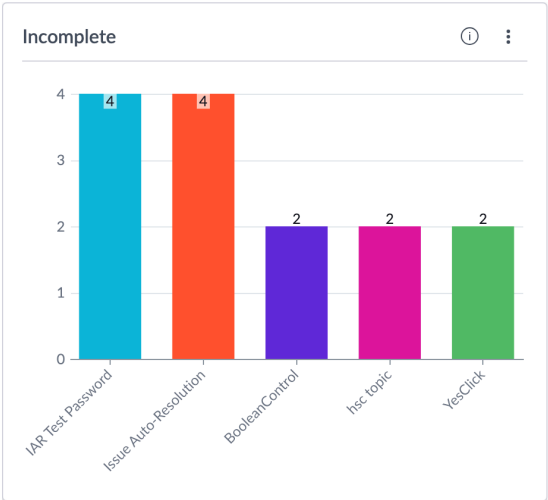
Consulte os tópicos do VA com desempenho insuficiente para investigar e melhorar o desempenho do tópico.

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.

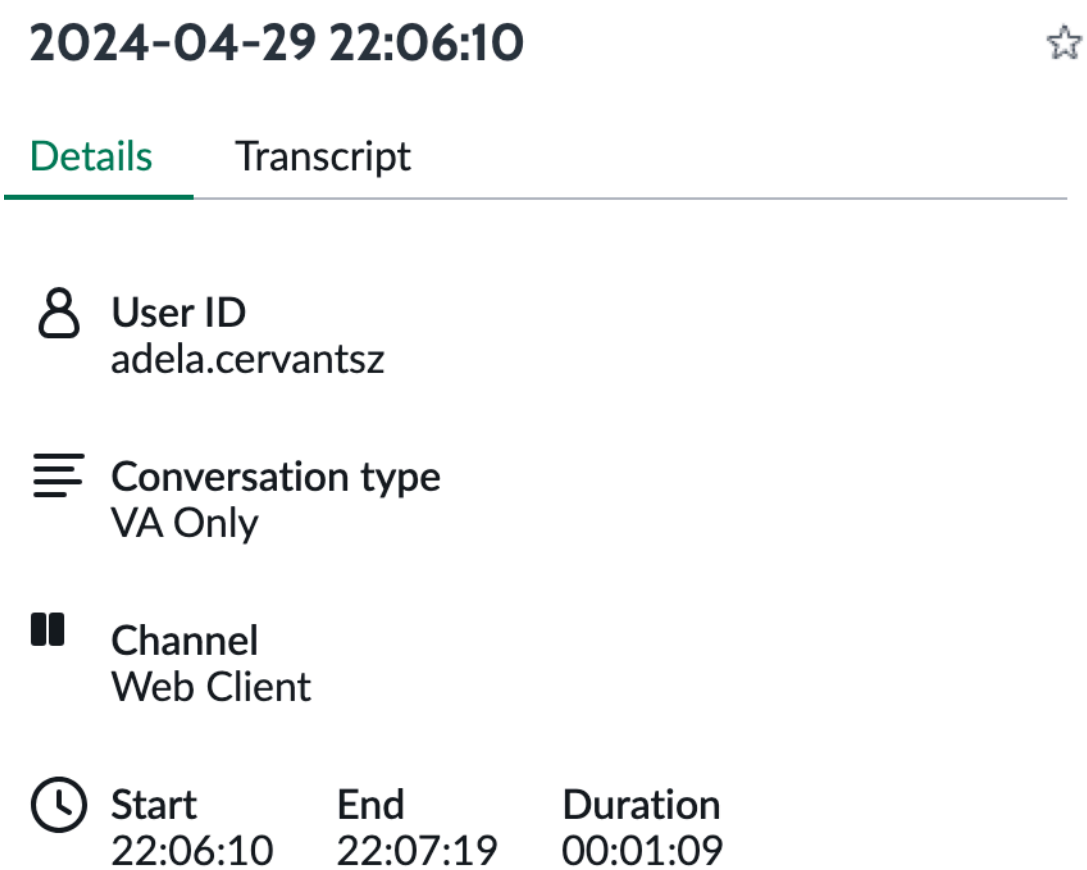
Underperforming topics





Detalhes da conversa

Descubra metadados sobre cada interação do VA, incluindo o usuário, a duração do bate-papo, o tipo de conversa e o canal.



Visão geral do painel Análise de conversa

As seções a seguir fornecem uma visão geral de alto nível de como usar cada seção do painel de cima para baixo.

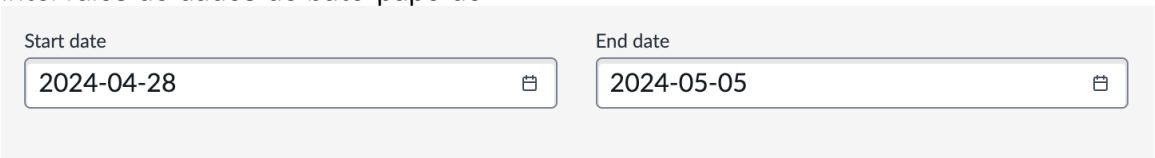
Tradução automática

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

Intervalo de datas dos dados exibidos

. **Data de início** e. **Data de término** os campos na parte superior do painel especificam o intervalo de dados resumidos em cada página.

Intervalos de dados de bate-papo do



Todos os dados são enviados continuamente do Virtual Agent para o painel em tempo real e retido por até dois anos.

Para ver como definir o intervalo de datas, consulte Definir o intervalo de datas dos dados.

Determinadas visualizações de dados podem não ter dados disponíveis para a data de início e a data de término selecionadas em **Data de início** e. **Data de término** campos. Nesses casos, o indicador mostra dados para uma data de início e uma data de término com base na disponibilidade de dados no intervalo de datas selecionado.

Como obter dados detalhados

. **Visão geral** Contém indicadores-chave para ajudar você a avaliar o desempenho do VA. Você pode exibir mais detalhes das seguintes maneiras:

- Selecione uma guia, por exemplo, **Uso** .
- Selecione um indicador, por exemplo, **Usuários ativos do VA** .

Guias do painel

Guias do painel

Guia	Descrição
Visão geral	Exiba os principais indicadores do desempenho do VA.
Now Assist No VA	Exiba os principais indicadores para monitorar o desempenho do Now Assist em Virtual Agent. Visível somente quando Now Assist em Virtual Agent habilitado.
Uso	Exiba o uso da conversa do VA, por exemplo, o idioma e o tipo de conversa. Você também pode detalhar a lista de conversas de um determinado idioma ou tipo de conversa.
Conversas	Exiba detalhes da conversa e solucione problemas de conversas individuais. A filtragem avançada permite filtrar a lista de conversas por tipo de conversa, duração, usuário e idioma.
Usuários	Exiba como seus usuários estão conversando com o VA. A filtragem avançada permite filtrar a lista por usuário, canal e última conversa.
Tópicos	Exibir indicadores de desempenho do tópico. Alguns dos indicadores são tópicos mais e menos usados, tópicos correspondentes a conversas do VA que foram transferidas para um atendente, duração média das conversas por tópico e blocos de tópicos usados.

Tradução automática

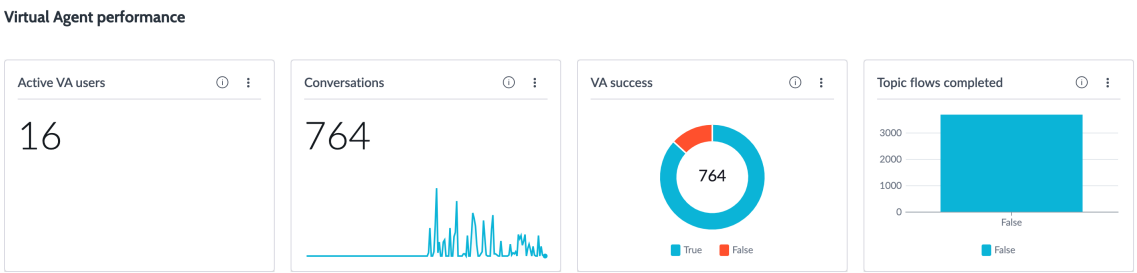
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Guias do painel

Guia	Descrição
Previsão do NLU	Exiba indicadores de desempenho de NLU, como o número de vezes que o modelo de previsão de NLU entendeu com precisão a intenção da conversa do usuário ou selecionou automaticamente um tópico. O indicador é vinculado ao Workbench de NLU se sua instância incluir NLU.
Eventos personalizados	Exiba o número de eventos de bate-papo personalizados que você criou usando a página Eventos.
Resolução automática de ocorrências	Exiba detalhes sobre o número de problemas do usuário interceptados pelo serviço de resolução automática e resolvidos pelo Virtual Agent.

Virtual Agent atividade

Esta área do painel contém indicadores que são exibidos Virtual Agent atividade como número de usuários ativos que interagiram com Virtual Agent número de conversas iniciadas no Virtual Agent e assim por diante.

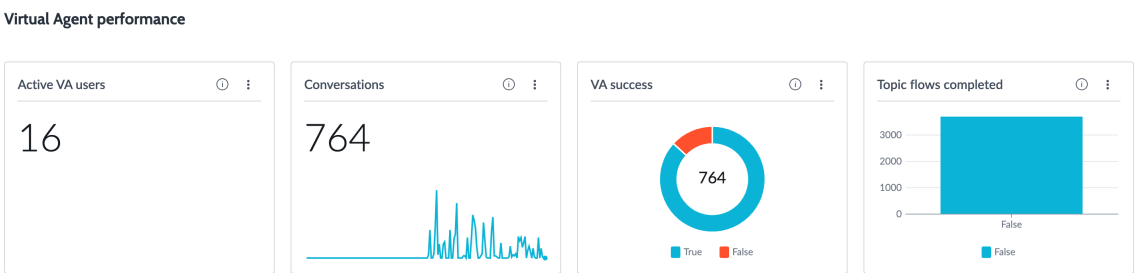


Selecionar no ícone de informações exibe a descrição do indicador.

Algumas visualizações de tendência no painel, como tendências na intenção e correspondência de tópicos, não são compatíveis com a exibição de dados mensais, semanais e diários.

Virtual Agent desempenho

Esta área do painel contém indicadores como desempenho do tópico e feedback do usuário que mostram o quão bem Virtual Agent tópicos realizados e o feedback do usuário.



Configuração do painel Análise de conversa

Configure eventos personalizados e definições de fórmula para criar análises mais direcionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 painel Análise de conversas permite personalizar os dados monitorados das seguintes maneiras:

- Intervalo de datas: especifique o intervalo de datas dos dados exibidos no painel.
- Eventos personalizados: o painel pode exibir análises sobre eventos personalizados que você cria. Todos os eventos devem estar relacionados a conversas. Por exemplo, você pode armazenar dados sobre todas as conversas que usaram um canal específico, como o Slack.
- Substituição de fórmula: personalize as definições de parâmetro usadas em relatórios analíticos. Por exemplo, por padrão, *duração* é o tempo total da primeira até a última troca em uma conversa. Você pode querer substituir a fórmula subtraindo os tempos inativos na conversa.

Requisitos da função

Para obter informações sobre funções, consulte Funções do Painel de análise de conversas.

Dependências

O Painel de análise de conversas requer a versão Quebec ou posterior de Virtual Agent.

Instalar o Painel de análise de conversas

Receba atualizações do Painel de análise de conversas de ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Nota: A partir da versão San Diego, o aplicativo de Análise conversacional é instalado automaticamente ao ativar o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot). As atualizações subsequentes do app devem ser baixadas e instaladas do ServiceNow Store.

Função necessária: administrador de análise de bate-papo

Procedimento

1. Confirme se o plug-in Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot] está ativado.
   A partir da versão San Diego, o aplicativo de Painel de análise de conversas é instalado automaticamente ao ativar o plug-in Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot].
2. Acesse a ServiceNow Store e pesquise *análises*.
3. Selecione a versão mais recente do app Análise de conversas.
   A loja instala as atualizações no app Análise de conversa e nas ferramentas de configuração de dados de análise. O nome do plug-in é com.sn.conversational.analytics e o nome do escopo é sn_ci_analytics. Algumas das principais tabelas do painel Análise de conversa incluem:

Tabela	Descrição
sn_ci_analytics_conversation	A tabela principal para conversas. Ele lista conversas de Virtual Agent.
sn_ci_analytics_event	Lista de eventos. Um evento é algo que acontece, por exemplo, uma notificação acionável. O painel pode exibir análises sobre eventos padrão ou eventos que você cria. Para saber mais informações, consulte Configurar eventos personalizados.
sn_ci_analytics_event_prop	Lista de valores usados em 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	Descrição
sn_ci_analytics_formula_override	Lista as substituições de fórmula das propriedades usadas pelo painel. Para saber mais informações, consulte Configurar definições personalizadas.

Nota: Você não precisa de uma licença ou de um plug-in para Performance Analytics.

Criar eventos personalizados para monitorar

Crie eventos personalizados e monitore-os no painel Análise de conversas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de análise de bate-papo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um evento é uma combinação de condições que se aplicam a um subconjunto de conversas do Virtual Agent (VA). Por exemplo, um evento pode ser uma conversa originada em um canal do Slack que o VA transferiu para um atendente.

A maioria das métricas que você vê no painel, por exemplo, detalhes de tópico e conversa, é derivada de eventos pré-criados. O painel exibe esses eventos nas guias **Tópicos** e **Conversas**. Para criar eventos personalizados, você pode usar o recurso Eventos personalizados. Use eventos personalizados para criar análises sobre os dados que você tem interesse, por exemplo:

- Número de conversas em um canal do Slack que foram transferidas para um atendente.
- Número de conversas em um canal do Slack em que o usuário nunca retornou.

Eventos personalizados aparecem na guia **Eventos personalizados**. Se você não configurou nenhum evento personalizado, o painel não exibirá nenhum. Você pode criar até 20 eventos personalizados.

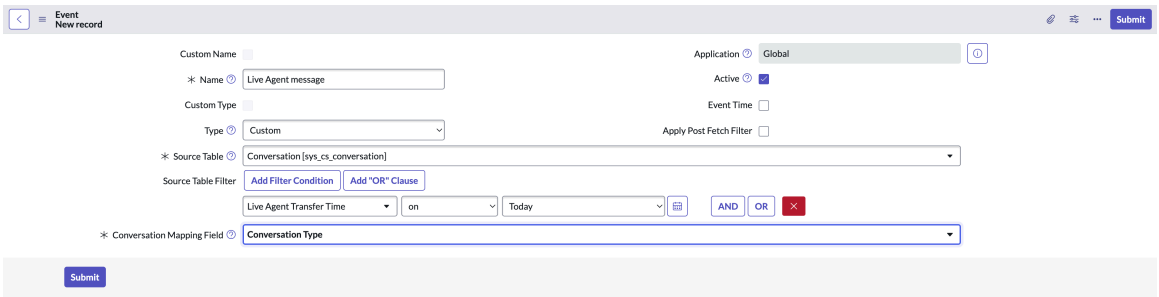
Os eventos personalizados entram em vigor quando você os cria. Você não pode usá-los para analisar os dados coletados antes de criar o evento personalizado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Análise de conversa** > **Configuração de evento** e selecione **Novo** .
   A página de registro de Novo evento 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.



2. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome do evento personalizado.
Tipo	Escolha **Personalizado**. Escolher qualquer outro tipo muda o comportamento padrão do painel e não é recomendado. Este campo especifica o tipo de evento a ser incluído na análise do painel.
Tabela de origem	Tabela de conversas a examinar para detectar eventos personalizados.
Filtro da tabela de origem	Use o Construtor de condições para selecionar dados específicos da tabela de origem.
Campo de mapeamento de conversa	Mapeia campos na tabela de origem para campos em outra tabela relacionada à conversa. Por exemplo, uma coluna de metadados de canal na tabela de interação pode ser mapeada para a coluna de ID do sistema da tabela de conversa. Cada evento deve ser mapeado para um ID de conversa.
Ativo	Marque a caixa de seleção para habilitar o evento personalizado.
Hora do Evento	Especifica um evento baseado em tempo, como a hora em que o VA transferiu um bate-papo para um atendente. Marcar esta caixa de seleção abre o **Campo de hora do evento**.
Campo de hora do evento	Especifica a hora em um evento que você quer monitorar, por exemplo, a hora em que um bate-papo foi transferido para um atendente. Este campo aparece ao selecionar **Hora do evento**.
Aplicar filtro pós-busca	Permite que você use um script para filtrar dados que já foram filtrados pelo Construtor de condições, **Filtro da tabela de origem**.
Script pós-busca	Campo de texto para inserir um script que filtra os dados que foram filtrados pelo **Filtro da tabela de origem**. Este campo aparece selecionar **Aplicar filtro pós-busca**.

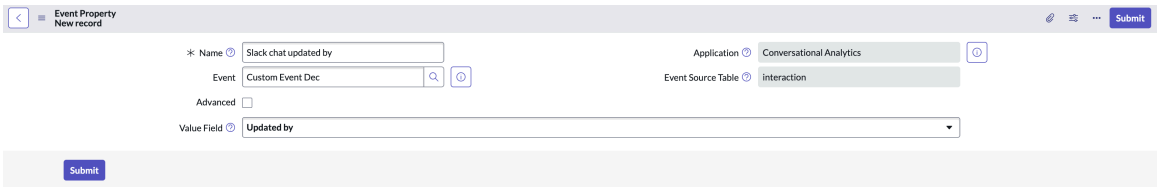
3. Clique em **Enviar**.
A página Eventos será exibida, listando todos os eventos personalizados. Você especificou que a tabela procurasse eventos personalizados. Agora, você deve especificar os valores de parâmetro que acionam o evento personalizado.

4. Clique no evento personalizado que você criou.

5. Na lista relacionada de Propriedades do evento, selecione **Novo**.
A página Novo registro da propriedade do evento será exibida, na qual você especifica as propriedades de um evento personalizado que quer rastrear 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.



Neste exemplo, a guia **Evento personalizado** mostra as métricas de *`Updated by`* para o evento personalizado, Mensagens do Slack.

6. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro da propriedade da qual você quer coletar métricas.
Evento	Nome do evento personalizado associado a essa propriedade.
Avançado	Marcar esta caixa de seleção abre um campo de texto em que você pode inserir um script que especifica o valor do campo que você quer filtrar. Marcar esta caixa de seleção remove o campo **Campo de valor**.
Campo de valor	Especifica o campo em que você quer coletar métricas.
Aplicação	O escopo do evento personalizado.
Tabela de origem do evento	O mesmo valor para este campo que você inseriu na página Novo registro do evento.

7. Clique em **Enviar**.
   A página de Evento será exibida.
8. Clique em **Atualizar**.
   A página Eventos será exibida, listando todos os eventos personalizados. Você pode abrir a guia **Eventos personalizados** no painel para ver o evento personalizado. Este evento personalizado não é retroativo. O painel exibe somente novos eventos que atendem aos critérios de evento personalizados.

Criar definições de substituição personalizadas

Use scripts para substituir as fórmulas padrão usadas para criar a análise no Painel de análise de conversas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de análise de bate-papo

Certifique-se de definir o escopo da aplicação como Análise de conversa.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Painel de análise de conversas usa fórmulas para determinar análises, por exemplo, como calcular a duração. Você pode substituir as fórmulas padrão para personalizar a análise de acordo com suas necessidades. Por exemplo, a fórmula padrão de duração no painel é o tempo entre a primeira e a última troca em uma conversa. Você pode querer substituir a fórmula subtraindo os tempos inativos na conversa.

As fórmulas e substituições de fórmula padrão estão na tabela sn_ci_analytics_formula_override. Você só pode modificar as fórmulas existentes que estão na tabela desativando a fórmula padrão e criando um novo registro de substituição 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.

fórmula. Você não pode substituir algumas fórmulas porque elas dependem do sistema. Você pode, no entanto, criar eventos personalizados para alcançar um objetivo semelhante.

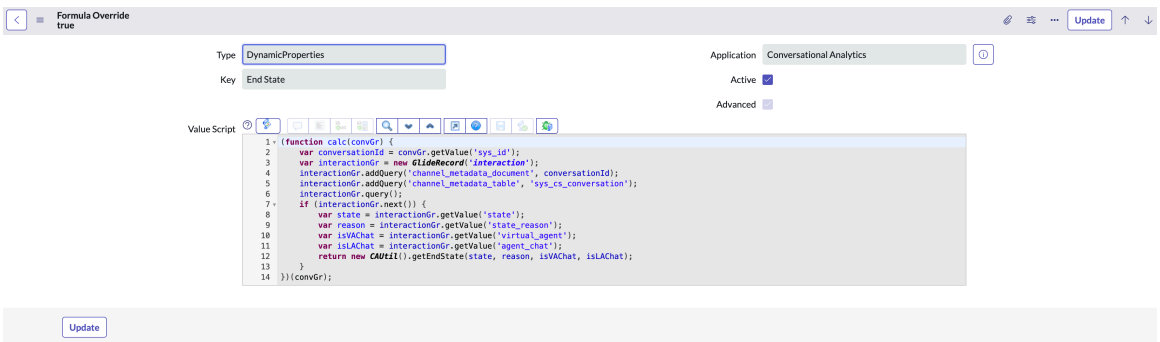
As definições padrão são:

- Duração: tempo desde o início de uma sessão de conversa até o envio da última mensagem, em vez de quando a sessão de conversa é encerrada. Você não pode substituir o script fornecido para Duração. Você só pode ativar ou desativá-lo. Se você desmarcar a caixa de seleção **Ativo**, a duração será calculada até o final da sessão. Se você marcar a caixa de seleção **Ativo**, a duração será calculada até a última mensagem enviada.
- Taxa de resolução automática: número de conversas que não tiveram feedback negativo, continham um tópico que passou até o último nó e não escalonou para um atendente. O painel divide esse número pelo número de todas as conversas para calcular a taxa.
- Feedback: definido como positivo, neutro e negativo. Por exemplo, para substituir este comportamento, primeiro use o Designer do Virtual Agent (VA) para criar uma classificação de 1 a 10. Em seguida, você pode usar um script para substituir o comportamento padrão do painel, agrupando 1-4 como negativo, 5-7 como neutro e 8-10 como positivo.
- Estado final: definido por padrão de 12 maneiras. Para mais informações, consulte Exemplos de substituição de fórmula.
- Conversa válida — Definida como um registro de conversa que é incluído nos resultados do painel para atender a pelo menos um dos critérios a seguir.
  - Conversas de notificação não acionáveis, que não exigem validação do usuário, são contadas como conversas ativas.
  - As notificações acionáveis que não fazem parte de uma conversa existente são consideradas conversas válidas quando o status da notificação é Enviado ou Concluído.
  - A conversa envolve a descoberta de tópico Virtual Agent ou a conversa direta com o atendente.

Nota: As substituições de fórmula não alteram os dados armazenados. Elas só mudam a forma como o painel exibe os dados, calculando os dados existentes de forma diferente.

Procedimento

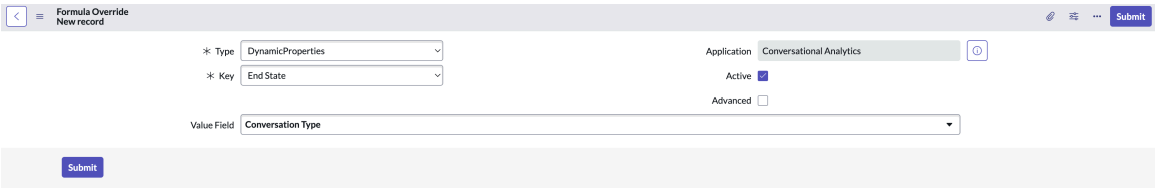
1. Navegar até **Tudo** > **Análise de conversa** > **Substituição de fórmula**.
   Você também pode inserir *`sn_ci_analytics_formula_override.list`* no Navegador de Filtro para exibir a tabela sn_ci_analytics_formula_override.
2. Selecione a fórmula que você quer substituir.
   Você não pode substituir a fórmula de Duração, apenas ativá-la ou desativá-la. Você pode alterar os scripts para outras definições. Essas são as únicas definições que você pode alterar.
   A página Substituição de fórmula será exibida e mostrará a fórmula existente.



Tradução automática

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

3. Copie o script no campo Script de valor.
   As fórmulas padrão são somente leitura. Portanto, para modificá-las, você deve fazer uma cópia.
4. Desmarque a caixa de seleção **Ativa** para deixar a fórmula padrão inativa.
5. Clique em **Atualizar**.
6. Clique em **Novo** para criar um registro de substituição de fórmula que substitui a fórmula padrão.
   A página Novo registro de substituição de fórmula será exibida.



7. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Tipo	Selecione o Tipo de fórmula padrão que você quer substituir. Por exemplo, *`DynamicProperties`*.
Chave	Especifica a fórmula que você quer substituir. Por exemplo, selecione *`End State`* para substituir a fórmula padrão para definição do estado final de uma conversa.
Campo de valor	Especifica a nova definição do valor da **Chave**.
Ativo	Marque a caixa de seleção para tornar a nova definição ativa. Você pode ter várias fórmulas para uma propriedade, mas somente uma pode estar ativa por vez. Ao ativar esta definição, você deve desativar a definição padrão.
Avançado	Marcar esta caixa de seleção remove o campo **Campo de valor** e abre o campo **Script de valor**. Você pode colar o script da fórmula padrão que você copiou anteriormente e modificá-lo conforme necessário para mudar a fórmula existente usada para o valor da **chave**. Por exemplo, se o valor da **Chave** for *`End State`*, o script substituirá a fórmula padrão que define o estado final de uma conversa. Para ver exemplos de scripts, consulte Exemplos de substituição de fórmula.

8. Clique em **Enviar**.

Exemplo de substituição de fórmula.

Use o exemplo a seguir para criar suas próprias substituições de fórmula.

Definições do estado final de grupo

O estado final de uma conversa especifica como a conversa terminou. Por exemplo, isso pode terminar com o usuário não respondendo ou com o usuário fechando a janela de bate-papo. Existem 12 definições padrão de estado final. Para mais informações sobre estados finais de conversa, consulte Registro de interação do Virtual Agent. O script a seguir os agrupa da seguinte forma:

Tradução automática

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

- O VA encerrou a sessão de bate-papo
  - VA encerrado pelo sistema - Usuário sem resposta
  - VA encerrado pelo sistema - Tópico concluído
  - VA encerrado pelo sistema - Saiu com a Pesquisa com IA
  - VA encerrado pelo sistema - Encerrado automaticamente
  - VA encerrado pelo sistema - Usuário nunca interagiu
- O atendente encerrou a sessão de bate-papo
  - LA encerrado pelo sistema - Usuário sem resposta
  - LA encerrado pelo sistema - Chat concluído
  - LA encerrado pelo agente - Clicou em Encerrar/X
  - LA encerrado pelo sistema - Antes do compromisso do agente
- O usuário encerrou a sessão de bate-papo
  - LA encerrado pelo usuário - Clicou em Encerrar/X
  - VA encerrado pelo usuário - Clicou em Encerrar/X
  - Usuário encerrou LA - antes do compromisso do agente

Para criar esses agrupamentos dos 12 estados finais, siga as instruções para criar uma substituição de fórmula e use o script a seguir.

```
(function calc(convGr) {
   // Returns 'System Closed VA', 'System Closed LA', 'User Closed' states.
   function getFinalEndState(state) {
      var arrayUtil = new global.ArrayUtil();
      VA_END_STATE = ['System Closed VA – User No Response',
         'System Closed VA – Topic Complete',
         'System Closed VA – Left With AI Search',
         'System closed VA – Auto Closed',
         'System Closed VA – User Never Engaged'
      ];
      LA_END_STATE = ['System Closed LA – User No Response',
         'System Closed LA – Chat Complete',
         'Agent Closed LA – Clicked End/X',
         'System Closed LA – Before Agent Engagement'
      ];
      USER_CLOSED_END_STATE = ['User Closed LA – Clicked End/X',
         'User Closed VA – Clicked End/X',
         'User Closed LA - Before Agent Engagement'
      ];
      if (state) {
         if (arrayUtil.contains(VA_END_STATE, state))
            return 'System Closed VA';

         if (arrayUtil.contains(LA_END_STATE, state))
            return 'System Closed LA';

         if (arrayUtil.contains(USER_CLOSED_END_STATE, state))
            return 'User Closed';
      }
      return 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.

```
    }

    var conversationId = convGr.getValue('sys_id');
    var interactionGr = new GlideRecord('interaction');
    interactionGr.addQuery('channel_metadata_document', conversationId);
    interactionGr.addQuery('channel_metadata_table', 'sys_cs_conversation');
    interactionGr.query();
    if (interactionGr.next()) {
        var state = interactionGr.getValue('state');
        var reason = interactionGr.getValue('state_reason');
        var isVAChat = interactionGr.getValue('virtual_agent');
        var isLAChat = interactionGr.getValue('agent_chat');
        var endState = new CAUtil().getEndState(state, reason, isVAChat, isLAChat);
        return getFinalEndState(endState);
    }
})(convGr);
```

Usando o Painel de análise de conversas

Use o painel Análise de conversa para obter informações sobre Virtual Agent Conversas (VA).

As seções a seguir explicam como usar o painel para investigar as interações do VA com os usuários. Você deve ter a função Visualizador de análise de bate-papo (chat_analytics_viewer) para usar o painel de Análise de conversa.

Definir o intervalo de datas dos dados

Defina o intervalo de datas usando o seletor de data na guia Visão geral para exibir as visualizações de dados do intervalo de datas especificado. O intervalo de datas definido nesta guia se aplica a todas as outras guias no painel.

Antes de Iniciar
Função necessária: Visualizador de análise de bate-papo (chat_analytics_viewer)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Defina o intervalo de datas para as visualizações usando o seletor de data. Você pode selecionar um dos intervalos de datas padrão disponíveis ou usar a opção de intervalo personalizado para selecionar as datas de início e término.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Análise**.
2. Use o seletor de data na guia Visão geral para definir o intervalo de datas.
   a. Selecione o seletor de data. .
   b. Selecione a data de início do intervalo de datas.
   c. Selecione a data de término do intervalo de datas.
      O painel destaca o intervalo de datas 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.

Tradução automática

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

d. Selecione **Aplicar**.

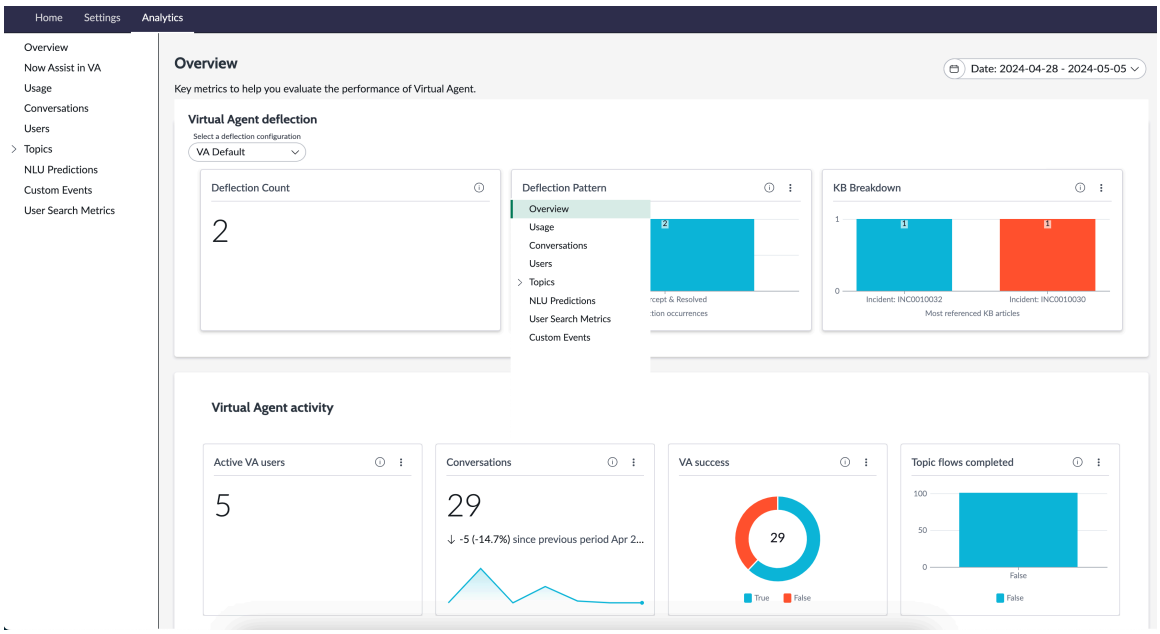
Os dados exibidos no painel são ajustados de acordo com o novo intervalo de datas.

Guia "Visão geral"

Use a guia Visão geral para exibir os principais indicadores que ajudam a avaliar o desempenho do Virtual Agent.

A guia **Visão geral** é a página principal do painel. As visualizações no **Visão geral** São indicadores importantes do desempenho do VA. Você deve ter a função Visualizador de análise de bate-papo (chat_analytics_viewer) para usar o. **Visão geral** guia.

Nota: Now Assist em Virtual Agent A análise aparece na navegação à esquerda somente quando você tem Now Assist no Virtual Agent habilitado.



Principais indicadores de desempenho

Indicadores	Descrições
Contagem de desvio	Número de ocorrências de desvio medido pela contagem da execução do bloco do tópicos de desvio. Ocorre um desvio quando o Virtual Agent resolve ou ajuda a resolver um problema do usuário.
Padrão de Desvio	Número de desvios por padrões de desvio.
Detalhamento de base de conhecimento	Títulos de artigos da base de conhecimento (KB) com o número de vezes que eles foram apresentados como parte de desvios.
Usuários de VA ativos	Número cumulativo de usuários finais ativos exclusivos (não agentes) que usaram a interface de conversação. Selecione o indicador para detalhar a lista de usuários.
Conversas	Contagem de todas as conversas interativas iniciadas a partir do Virtual Agent.

Tradução automática

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

Principais indicadores de desempenho

Indicadores	Descrições
	Selecione o indicador para detalhar a lista de conversas.
Sucesso do VA	Porcentagem de conversas que foram concluídas sem escalação e com um fluxo de tópico pretendido. Conversas concluídas são aquelas que chegam ao fim de um tópico ou conversa Virtual Agent, são encerradas pelo usuário ou são encerradas automaticamente. Concluída sem escalação significa que a conversa não foi direcionada para um atendente e que o usuário não forneceu feedback negativo. (Os tipos de feedback podem ser negativo, positivo, neutro e sem feedback.) Selecione o gráfico para detalhar as conversas que foram concluídas com sucesso.
Fluxos de tópicos concluídos	Porcentagem de tópicos que os usuários finais concluíram até o último nó de todos os tópicos invocados e executados.
Categoria do tópico - Concluído	Número de conversas concluídas mostradas por categoria de tópico. Selecione uma categoria de tópico no gráfico de barras para detalhar os detalhes da categoria do tópico.
Categoria de tópico - Incompleto	Número de conversas incompletas mostradas por categoria de tópico. Selecione uma categoria de tópico no gráfico de barras para detalhar os detalhes da categoria do tópico.
Tópico - Concluído	Número de ocorrências por tópico quando o usuário concluiu o último nó. Selecione um tópico no gráfico de barras para detalhar os detalhes do tópico.
Tópico - Incompleto	Número de ocorrências por tópico em que os usuários abandonaram a conversa antes que o tópico atingisse o último nó. Selecione um tópico no gráfico de barras para detalhar os detalhes do tópico.
Feedback de usuário	Resultados de feedback categorizados como bom, ruim e neutro. Os resultados do feedback são calculados a partir do tópico Configuração de feedback. **Nota:** Um usuário com função de administrador de Análise de bate-papo pode mudar a frequência com que o tópico Configuração de feedback é exibido após a conclusão do bate-papo usando as propriedades do sistema.

Tradução automática

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

Principais indicadores de desempenho

Indicadores	Descrições
	Selecione um resultado de feedback no gráfico para detalhar a lista de conversas associadas ao feedback.
Canais	Número de conversas executadas nos canais configurados do Virtual Agent. Selecione um canal no gráfico para detalhar a lista de conversas associadas ao canal.
Estado final da conversa	Número de conversas que foram encerradas no estado de término da conversa pronta para uso. Selecione um estado de término da conversa no gráfico para detalhar a lista de conversas associadas ao estado de término da conversa.

As ações típicas na guia **Visão geral** incluem:

- Selecionar uma configuração de desvio para exibir os indicadores de desvio, como contagem de desvio, padrão de desvio e detalhamento da base de conhecimento.
- Selecionar os dados visualizados, por exemplo, uma barra em um gráfico de barras, para acessar informações adicionais sobre os dados.
- Mudar o intervalo de datas dos dados exibidos.

Guia Uso

. **Uso** fornece informações de uso relacionadas ao tipo de conversa, ao idioma usado nas conversas e à taxa de engajamento das notificações acionáveis entregues por Virtual Agent(VA).

Os indicadores no **Uso** forneça as seguintes informações.

Indicadores de uso

Indicadores	Descrições
Tipo de conversa	Número de conversas escalas de VA para um atendente, iniciadas e concluídas somente no VA ou iniciadas e concluídas por um atendente. Este indicador oferece suporte ao detalhamento da lista de conversas com base no tipo de conversa selecionado.
Tópico enviado por meio da notificação Acionável	O número de notificações acionáveis entregues pelo Virtual Agent aos usuários no intervalo de tempo selecionado e o número e a porcentagem de notificações acionáveis com as quais os usuários interagiram e não interagiram.
Idiomas	Idiomas usados pelos usuários e o número de conversas em cada idioma.

Tradução automática

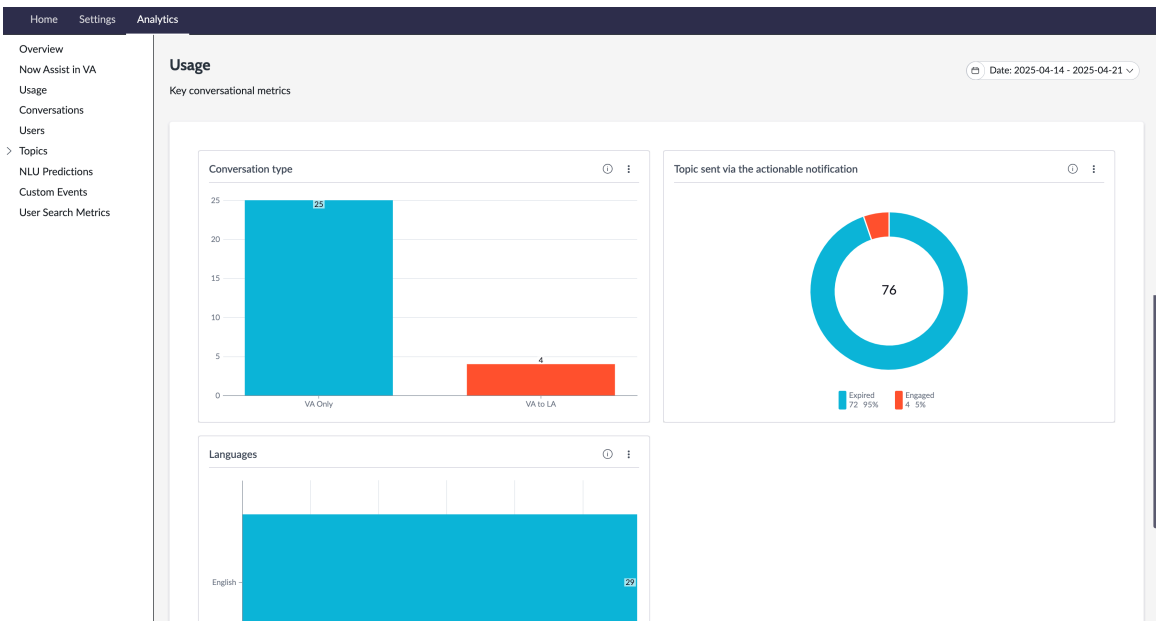
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Indicadores de uso

Indicadores	Descrições
	Este indicador oferece suporte ao detalhamento da lista de conversas com base no idioma selecionado.

Você deve ter a função Administrador de análise de bate-papo ou Visualizador de análise de bate-papo para acessar o. **Uso** guia.

Guia Uso



Clique nos pontos de dados nos indicadores Tipo de conversa e Idiomas para detalhar a lista de conversas com base no tipo de conversa e no idioma selecionados, respectivamente.

Guia Conversas

Use a guia **Conversas** para exibir a lista de conversas Virtual Agent e os detalhes de cada conversa que ocorreu durante o intervalo de datas selecionado.

Todas as conversas da tabela Conversa [sys_cs_conversation] que são executadas em Designer do Virtual Agent, são listadas na página Conversas, exceto notificações, conversas abertas (em andamento) e visualizações.

Para marcar uma conversa como favorita, selecione o ícone de estrela no painel lateral. Você pode listar todas as conversas marcadas como favoritas usando o Editor de filtros.

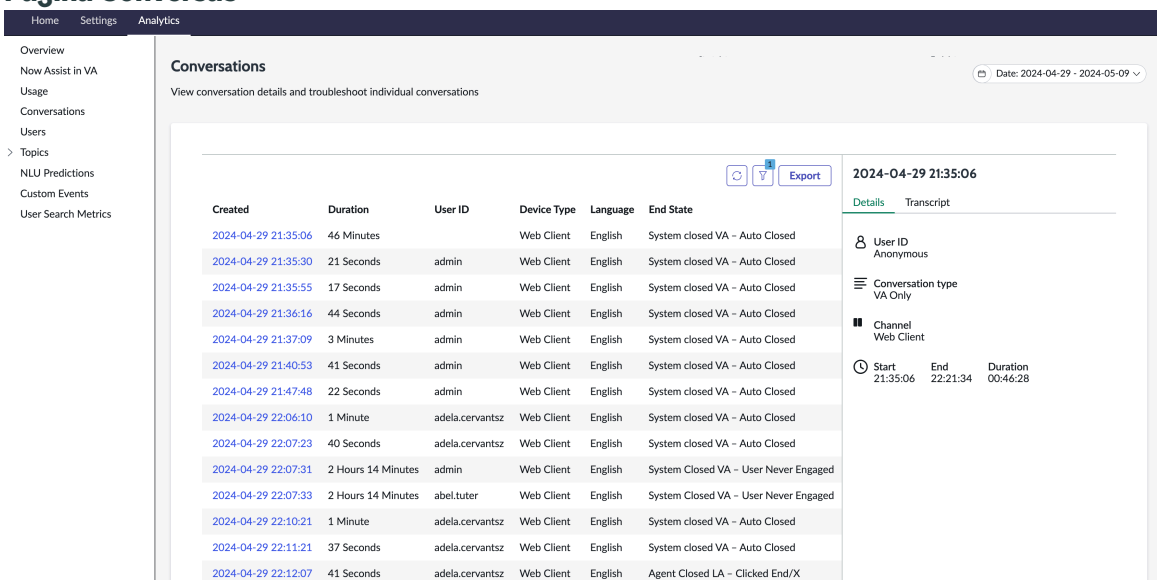
Virtual Agent conversas e dados de análise são retidos por um período de dois anos.

Para acessar a guia **Conversas**, você deve ter a função de Visualizador de análise de bate-papo (chat_analytics_viewer).

Tradução automática

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

Página Conversas



Benefícios da guia Conversas

A guia **Conversas** permite que você faça o seguinte:

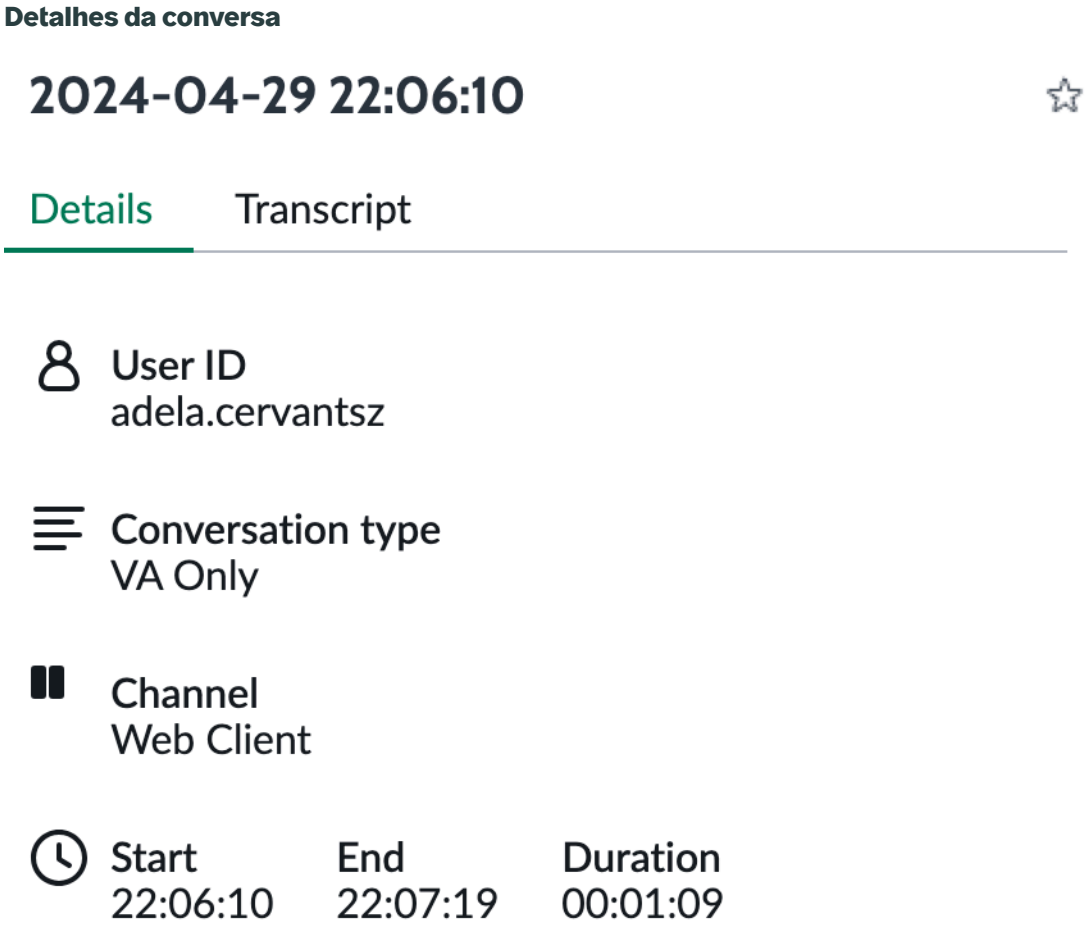
- Filtre a lista de conversas com base em condições específicas usando o editor de filtros. Para obter mais informações, consulte Use filtros na guia Conversa.
- Saiba mais sobre cada conversa exibindo os detalhes da conversa. Para obter mais informações, consulte Obter detalhes da conversa.
- Exporte a lista de conversas para um arquivo. Para mais informações, consulte Exporte a lista de conversas.
- Baixe a transcrição da conversa para solucionar problemas de conversas individuais. Para mais informações, consulte Baixe a transcrição da conversa..

Obter detalhes da conversa

Para mais informações sobre uma conversa, selecione uma na lista. As informações aparecem no painel lateral.

Tradução automática

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

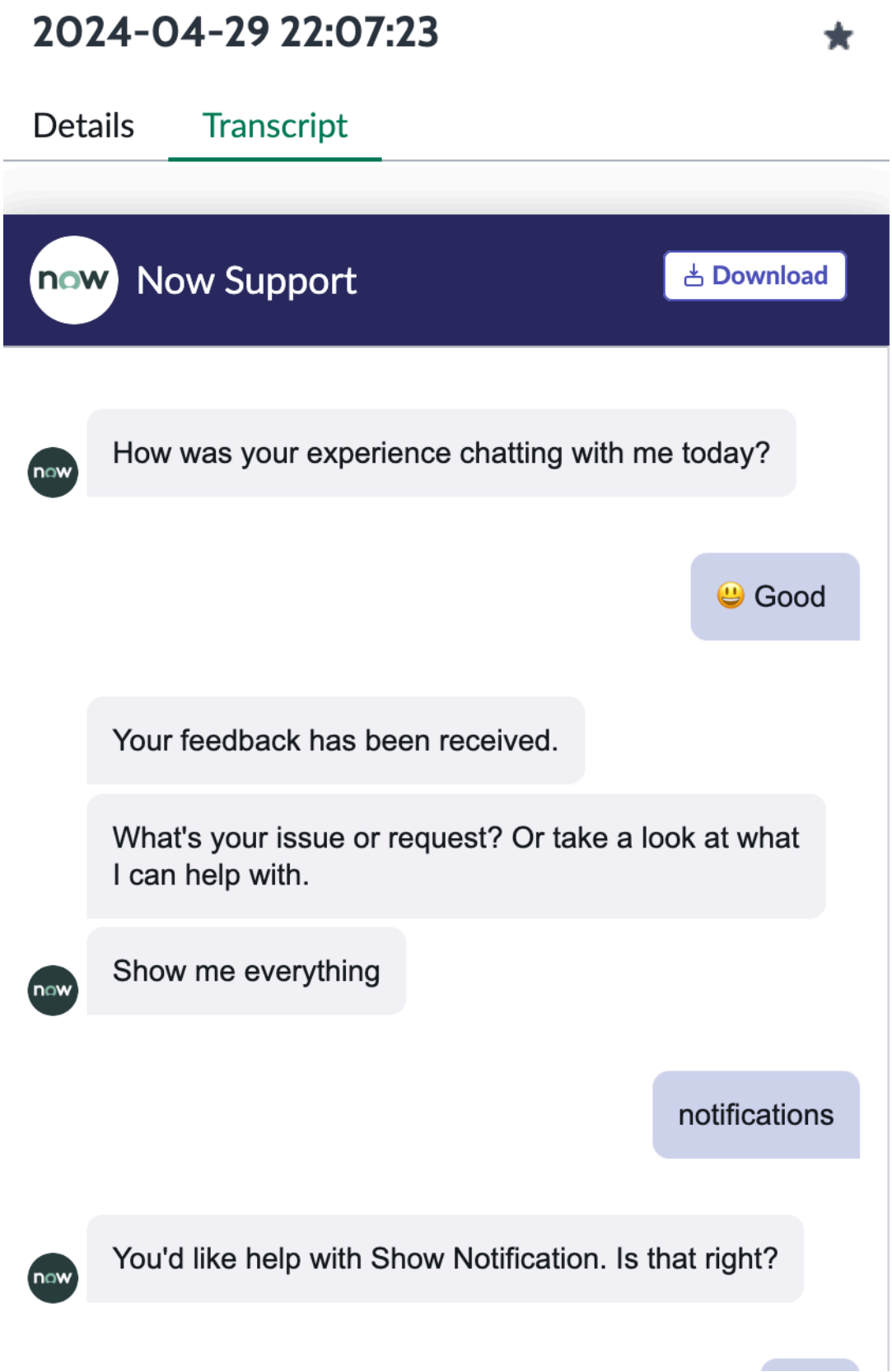


Para exibir e baixar a transcrição da conversa, selecione a guia **Transcrição**.

Tradução automática

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

Transcrição de conversa



Tradução automática

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

Exporte a lista de conversas

Para exportar a lista de conversas na página Conversas para um arquivo, selecione **Exportar**. Na janela pop-up Exportar, especifique o formato do arquivo, como Excel, CSV, JSON ou PDF, e o tipo de entrega, como e-mail ou download.

Nota: Você pode exportar até 1000 registros somente da lista na página. Este limite não é configurável.

Informações de conversa

A tabela a seguir descreve detalhes das conversas listadas em **Conversas** guia.

Informações do usuário

Coluna	Descrição
Criação em	Data da conversa.
Duração	Duração da conversa.
ID do usuário	Identificador exclusivo que o sistema cria e atribui permanentemente a um Virtual Agent usuário. O ID se torna parte dos registros de conversa. Não é igual ao ID do usuário do sistema.
Tipo de dispositivo	Canal de conversa usado para o bate-papo.
Idioma	Idioma usado na conversa.
Estado final	Como a conversa foi encerrada. Para obter mais informações sobre os diversos estados finais de conversa, consulte Registro de interação do Virtual Agent.
Tipo	Tipo de conversa, por exemplo, Somente VA (conversa iniciada e concluída no VA).
Conversa	Sys ID da conversa.

Baixe a transcrição da conversa.

Para baixar a transcrição da conversa, selecione uma conversa na lista de conversas e clique em **Baixar**.

O arquivo .txt de transcrição de conversa inclui vários elementos de dados, como entrada do usuário, Virtual Agent resposta Flow Designer com IntegrationHub, ação de fluxo, controles personalizados e informações de bloco de tópicos para a conversa selecionada. Essas informações ajudam os administradores Virtual Agent a solucionar problemas de conversas, por exemplo, conversas em que houve erros ou transferências para um atendente. Para mais informações, consulte Modelo de transcrição de conversa.

Modelo de transcrição de conversa

O arquivo .txt de transcrição da conversa contém informações usadas para solucionar problemas de conversas individuais.

Elemento de dados	Descrição
ID da conversa (sys_ID)	Identificador exclusivo da conversa, gerado automaticamente por Virtual Agent.

Tradução automática

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

Elemento de dados	Descrição
Hora de Início da conversa	Hora de início da conversa.
Canal	O canal a partir do qual a conversa foi iniciada. Por exemplo, a aplicação Slack, Microsoft Teams e assim por diante.
Nome de usuário	Nome do usuário que iniciou a conversa.
Status do Usuário	Status do usuário na instância ServiceNow AI Platform®. Por exemplo, Ativo ou Inativo.
Resposta de bot	Controle que exibe respostas de Virtual Agent em uma conversa.
Entrada do usuário	Controle que solicita e captura informações do usuário em uma conversa.
Data e hora da mensagem	Carimbo de data/hora de mensagens individuais.
Logs de FDIH	Ação ou subfluxo • Id: sys_id da ação ou subfluxo. • Entradas: entrada aprovada para a ação ou o subfluxo. • Saídas: saída recebida da ação ou do subfluxo.
Bloco de tópicos	Nome do bloco de tópicos definido no tópico atual. • Id: sys_id do bloco de tópicos invocado. • Entradas: entrada aprovada para o bloco de tópicos. • Saídas: saída recebida do bloco de tópicos.

Use filtros na guia Conversa

Você pode filtrar a conversa para entender melhor.

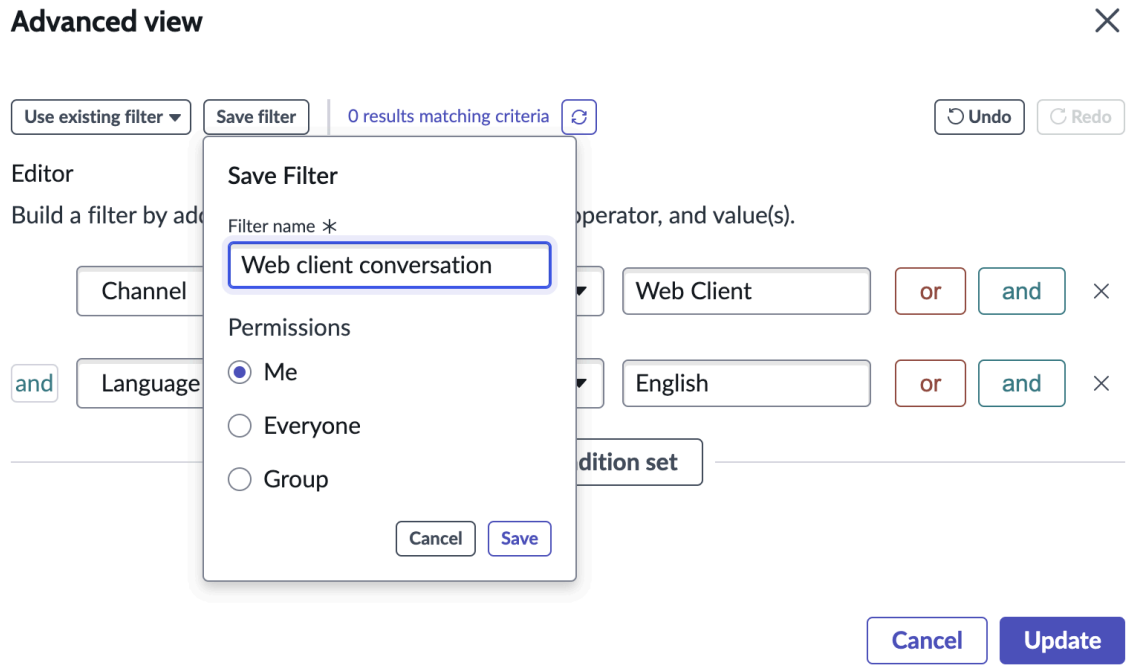
Filtragem usando o Editor de filtro

Para filtrar as conversas, selecione o ícone de filtro e selecione **Exibição avançada** botão para usar o editor de filtros. Você pode selecionar um filtro existente na lista ou criar uma nova condição 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.

Criando filtros no editor de filtros



O editor de filtros consiste no seguinte:

- Campo: uma lista baseada em tabelas relevantes. Para mais informações sobre as opções de campo, consulte Opções de campo no Editor de filtro.
- Operador: uma lista de operadores gerada contextualmente com base no campo selecionado.
- Valor: uma lista ou um campo de entrada de texto gerados contextualmente com base no campo selecionado.

Para adicionar uma condição dependente no editor de filtros, selecione **ou** ou **e.** . Para filtrar a lista de conversas usando a condição, selecione **Atualização** .

Para remover uma condição, selecione o ícone de exclusão ao lado da condição.

Para salvar uma condição que você criou no construtor de condições, selecione **Salvar filtro** . Na janela pop-up Salvar filtro, especifique um nome para o filtro. Você também pode definir permissões para o filtro na janela Salvar filtro. Os usuários com a função Visualizador de análise de bate-papo (chat_analytics_viewer) podem selecionar e modificar filtros salvos.

Opções de campo no Editor de filtro

Opções de campo

Opção	Descrição
Canal	Conversas que usaram o canal especificado.
Hora da conversa	Conversas dentro da data e hora especificadas.
Duração	Conversas dentro da duração especificada. Você pode editar a definição de duração para ser uma duração de sessão, em vez de uma duração de 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 campo

Opção	Descrição
	ativa. Para mais informações, consulte Criar definições de substituição personalizadas.
Estado final	Conversas com o estado especificado que se baseia em como as conversas terminaram. Os valores dos estados finais são armazenados na tabela Interações [interações]. Para mais informações, consulte Registro de interação do Virtual Agent.
Eventos	Eventos específicos que são acionados em uma conversa.
Resultado do feedback	Conversas para o tipo de feedback especificado.
Idioma	Conversas no idioma especificado com base na configuração de idiomas do usuário.
Contagem de mensagens	Conversas para a contagem de mensagens especificada no bate-papo.
Nome do provedor	Conversas para o provedor especificado.
Sucesso do VA	Conversas resolvidas por Virtual Agent.
Tipos de tópico de configuração	Conversas que usaram o tipo de tópico de configuração especificado.
Blocos de tópicos	Conversas que usaram o bloco de tópicos especificado.
Categorias de Tópico	Conversas com tópicos que pertencem a uma categoria de tópicos especificada.
Contagem de tópicos	Conversas que usaram a contagem de tópicos especificada. Cada conversa pode usar vários tópicos e esta opção filtra conversas com base na contagem de tópicos usados nela.
Tópicos	Conversas que usaram os tópicos especificados no bate-papo.
Tipo	Conversas que são do tipo especificado, como somente atendente ou somente Virtual Agent.

Guia Usuários

Obtenha informações detalhadas sobre Virtual Agent usuários, como a hora da última conversa e a duração da conversa.

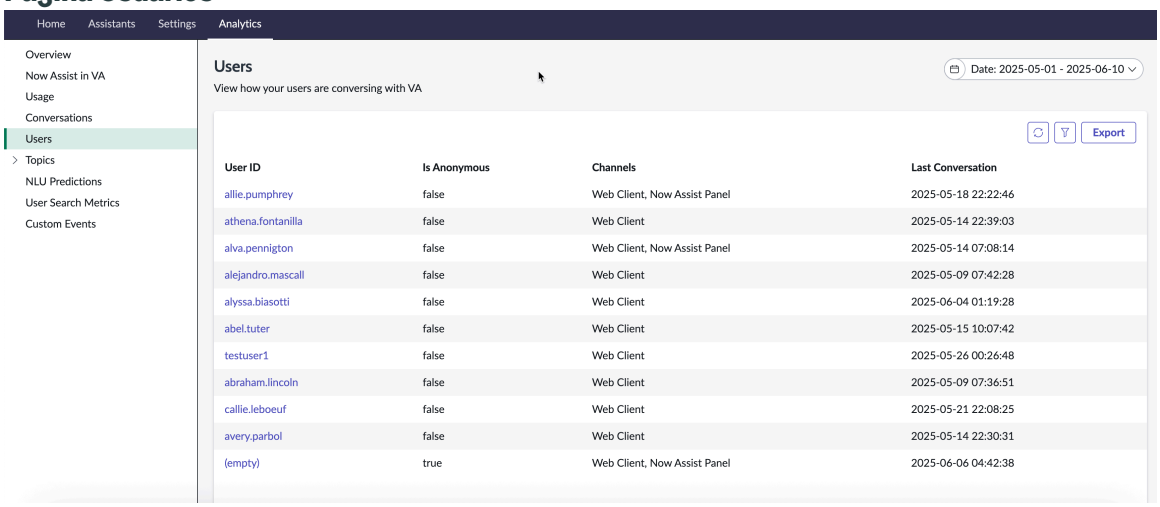
. **Usuários** fornece informações sobre os usuários que interagiram com Virtual Agent em um determinado período de tempo.

Para acessar a guia **Usuários**, você deve ter a função de Visualizador de análise de bate-papo (chat_analytics_viewer).

Tradução automática

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

Página Usuários



Benefícios da guia Usuários

A guia **Usuários** permite que você faça o seguinte:

- Filtre a lista de usuários com base em condições específicas usando o editor de filtros. Para obter mais informações, consulte Use filtros na guia Usuários.
- Exibir detalhes do usuário. Para obter mais informações, consulte a seção Informações do usuário nesta página.
- Exporte a lista de usuários para um arquivo. Para obter mais informações, consulte a seção Exportar a lista de usuários nesta página.

Exporte a lista de usuários

Para exportar a lista de usuários na página Usuários para um arquivo, selecione **Exportar**. Na janela pop-up Exportar, especifique o formato do arquivo, como Excel, CSV, JSON ou PDF, e o tipo de entrega, como e-mail ou download.

Nota: Você pode exportar até 1000 registros somente da lista na página. Este limite não é configurável.

Informações do usuário

A tabela a seguir descreve os detalhes do usuário listados na guia Usuários.

Informações do usuário

Coluna	Descrição
ID do usuário	ID do usuário conectado. Se os usuários não fizerem login, eles aparecerão nas sessões como **Anônimos**.
É anônimo	Se os usuários não fizeram login, eles aparecerão nas sessões como anônimos.
Canal	Canal de conversa usado pelo usuário.
Última conversa	Carimbo de data/hora da última conversa do usuário com Virtual Agent.

Use filtros na guia Usuários

Você pode usar filtros para entender mais profundamente os dados 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.

Filtre usando o editor de filtros

O editor de filtros permite filtrar usuários com base em uma ou mais condições. Você pode selecionar um filtro existente na lista ou criar um novo filtro usando o editor.

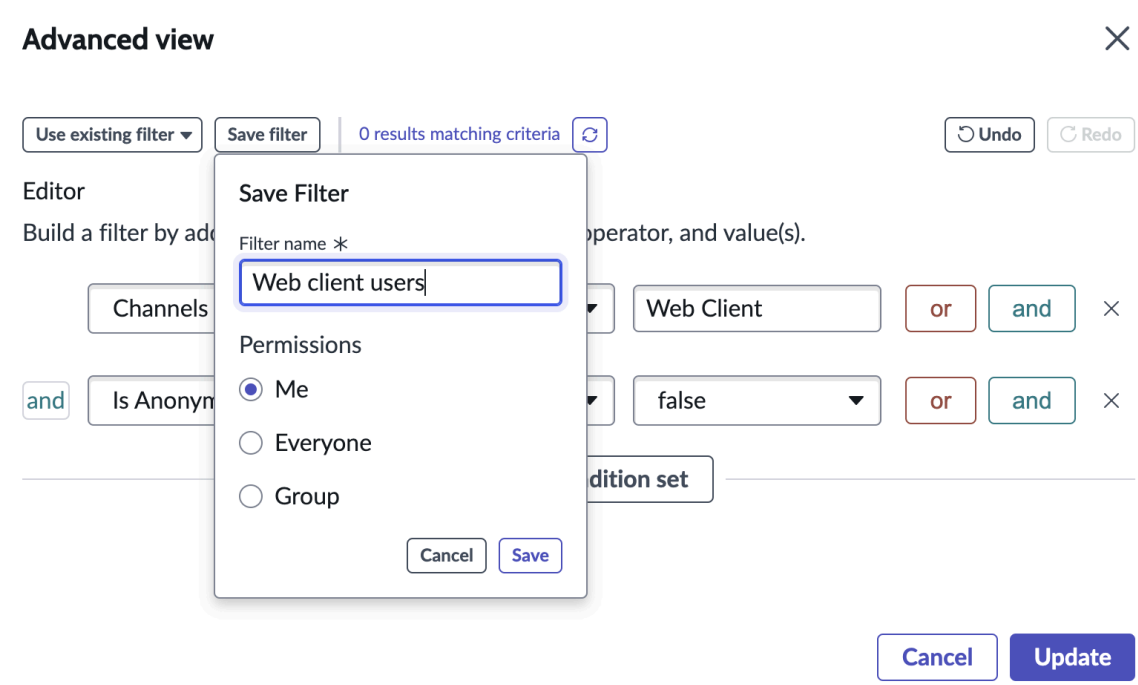
O editor de filtros consiste no seguinte:

- Campo: uma lista baseada em tabelas relevantes.
- Operador: uma lista de operações gerada contextualmente com base no campo selecionado.
- Valor: uma lista ou um campo de entrada de texto gerados contextualmente com base no campo selecionado.

Para remover uma condição, selecione o ícone de exclusão ao lado da condição. Para adicionar condições dependentes no construtor de condições, selecione **ou** ou **e.** . Para filtrar a lista de conversas usando a condição, selecione **Atualização** .

Para salvar uma condição que você criou no editor de filtros, selecione **Salvar filtro** . Na janela pop-up Salvar filtro, especifique um nome para o filtro. Você também pode definir permissões para o filtro na janela Salvar filtro. Os usuários com a função de Visualizador de análise de bate-papo (chat_analytics_viewer) podem selecionar e modificar os filtros salvos.

Condição salva



Opções de campo no Editor de filtro

Filtros de usuário

Canais	Filtra usuários com base nos canais de comunicação.
Criação em	Filtra os usuários com base na data e na hora em que a conversa foi criada.

Tradução automática

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

Criação em	Filtra os usuários com base em uma data específica em que a conversa foi criada.
Criada por	Filtra os usuários com base no usuário que criou a conversa.
Domínio	Filtra usuários com base em domínios específicos relacionados à conversa.
É anônimo	Filtra usuários que tiveram conversas como usuários anônimos.
Última conversa	Filtra usuários com base na última conversa.
SYS ID	Filtra usuários com base no SYS ID.
Marcadores	Filtra os usuários com base nos marcadores associados às conversas.
Atualização em	Filtra os usuários com base em quando a conversa foi atualizada pela última vez.
Atualização de	Filtra os usuários com base em quem atualizou a conversa pela última vez.
Atualizações	Filtra usuários com base nas atualizações de uma conversa.
Usuário	Filtra usuários com base no nome de usuário.
Palavras-chave	Filtra usuários com base em palavras-chave relacionadas à conversa.

Guia Tópicos

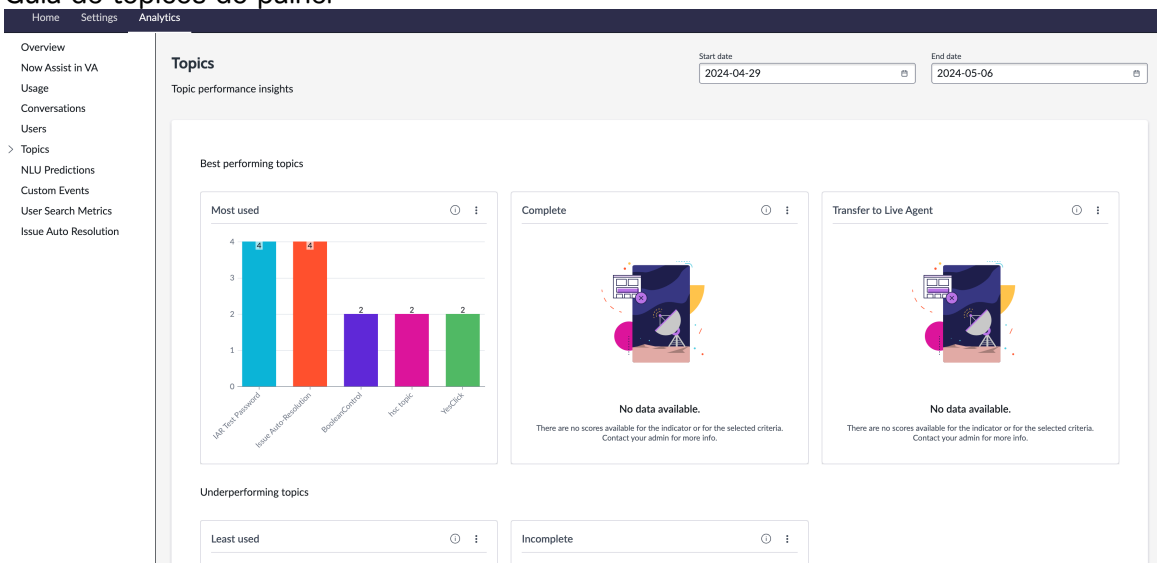
Use **Tópicos** No painel Análise de conversa para identificar os tópicos melhores e com desempenho inferior.

A guia **Tópicos** fornece informações sobre quais tópicos do Virtual Agent (VA) estão funcionando e quais não estão. Para usar a guia Tópicos, você deve ter a função Visualizador de análise de bate-papo (chat_analytics_viewer).

Tradução automática

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

Guia de tópicos do painel



Tópicos de melhor desempenho

Os indicadores Tópicos de melhor desempenho mostram tópicos com bom desempenho. O eixo horizontal lista os tópicos. A contagem no eixo vertical se refere ao número de vezes que o tópico foi invocado pelo VA.

- Tópicos que foram menos invocados pelo VA em conversas.
- Concluído - Número de vezes que o VA concluiu o tópico sem transferir para um atendente.

Tópicos com desempenho abaixo

Os indicadores de tópicos de baixo desempenho mostram tópicos que não tiveram bom desempenho. O eixo horizontal lista os tópicos. A contagem no eixo vertical se refere ao número de vezes que o tópico foi invocado pelo VA.

- Menos usados - Tópicos que foram menos invocados pelo VA em conversas.
- Incompletos: os tópicos que o usuário abandonou sem resolução.
- Transferência para atendente: Os tópicos que foram transferidos para um atendente porque o VA não conseguiu resolver a consulta do usuário.

Spokes

O indicador Spokes fornece detalhes do spoke, ações, subfluxos e tópicos que executaram o spoke. Selecione um spoke no gráfico para exibir os detalhes do spoke. Para obter mais informações, consulte Spokes.

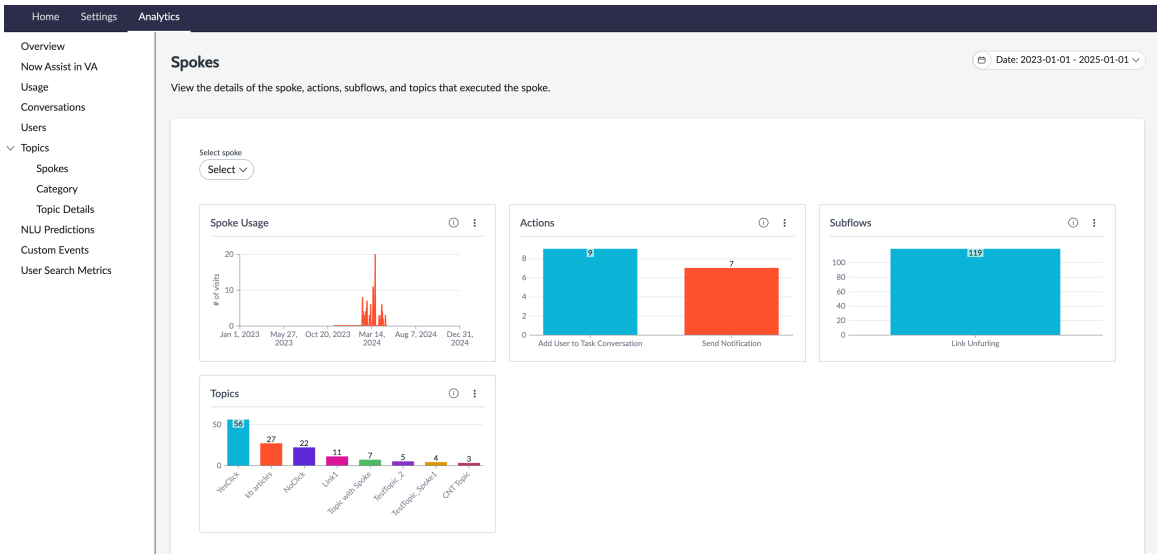
Spokes

Use os indicadores do Spokes para exibir detalhes como uso do spoke, ações do spoke e subfluxos do spoke selecionado.

Em Virtual Agent, conversas contêm tópicos, tópicos contêm spokes e spokes contêm ações spoke ou subfluxos. . **Spokes** os indicadores mostram quais spokes, ações e subfluxos foram usados e com que frequência.

Tradução automática

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

A guia Spokes contém os seguintes indicadores.

- **Uso do spoke** Indicador de uso do spoke mostra o número de vezes que o spoke selecionado foi executado no intervalo de datas.
- **Ações** - O indicador de ações mostra quais ações foram executadas para o spoke selecionado e quais.
- **Subfluxos** O indicador de subfluxos mostra quais subfluxos foram executados para o spoke selecionado.
- **Tópicos** Indicador de tópicos mostra quais tópicos executaram o spoke selecionado. O eixo horizontal mostra os tópicos que acionaram o spoke. O eixo vertical mostra o número de vezes que o spoke foi acionado em um tópico.

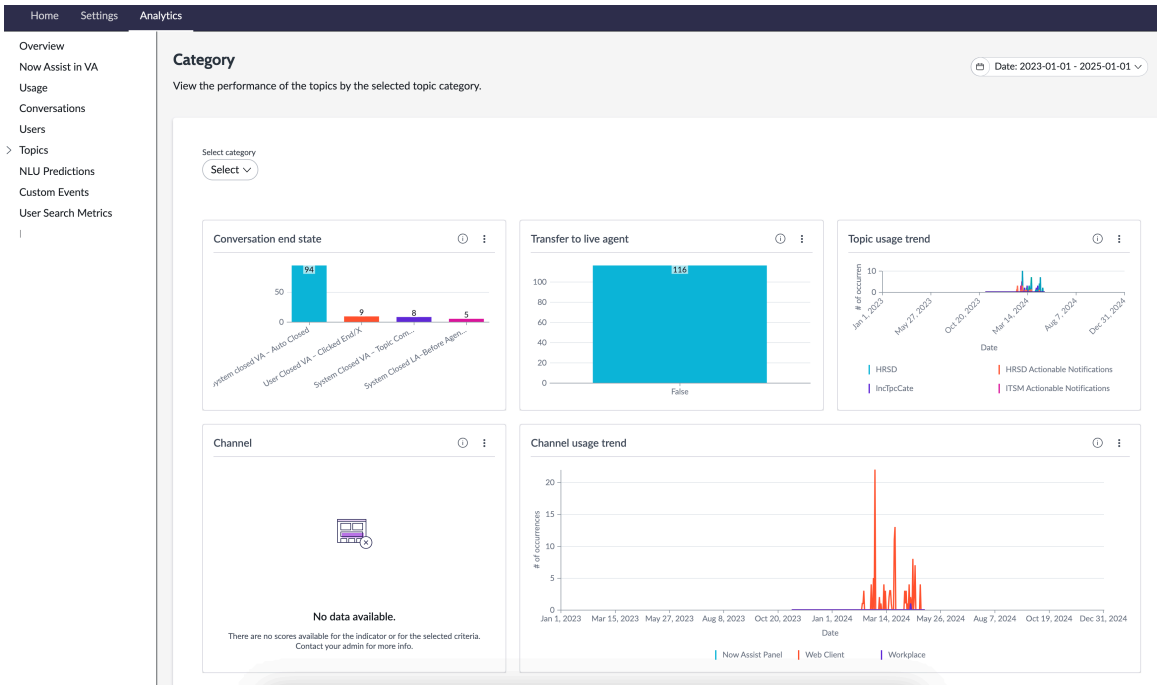
Categorias de tópico

Use a página Categoria no painel Análise de conversa para exibir o desempenho de Virtual Agent(VA) tópicos pela categoria de tópico selecionada.

Categorias de tópico agrupam tópicos de conversa relacionados. Os tópicos podem fazer parte de mais de uma categoria. Selecione a lista suspensa para mostrar as categorias que você pode exibir nas visualizações. As visualizações mostram o desempenho agregado de conversas de Virtual Agent executadas nos tópicos que fazem parte de uma 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.



Para mais informações sobre como criar ou modificar categorias do VA, consulte Criar ou modificar categorias personalizadas.

Visualizações de categorias de tópico

Visualização	Descrição
Estado final da conversa	O número de usuários que alcançaram um nó específico em um tópico na categoria do VA. No exemplo, seis usuários alcançaram o nó rotulado, **VA encerrado pelo sistema - Encerrado automaticamente**. Use este campo para ver onde os tópicos pararam de funcionar para os usuários. Para obter definições do estado final de cada conversa, consulte Registro de interação do Virtual Agent.
Transferir para um atendente	O número de usuários que foram transferidos do VA para um atendente nessa categoria do VA. Um número alto indica que o tópico não está atendendo às necessidades do usuário.
Tendência de uso de tópico	Número de tópicos que os usuários usaram em uma categoria de tópico especificada ao longo do intervalo de datas. O exemplo mostra o número de tópicos por dia que os usuários usaram na categoria de TI. Use este campo para monitorar atualizações de tópicos.
Canal	A aplicação que o usuário usou para conversar com VA nessa categoria de tópico, por exemplo, Slack ou widget de bate-papo.
Tendência de uso do canal	Número de usuários usando um canal especificado ao longo do intervalo de datas nessa categoria do VA.

Detalhes de tópicos

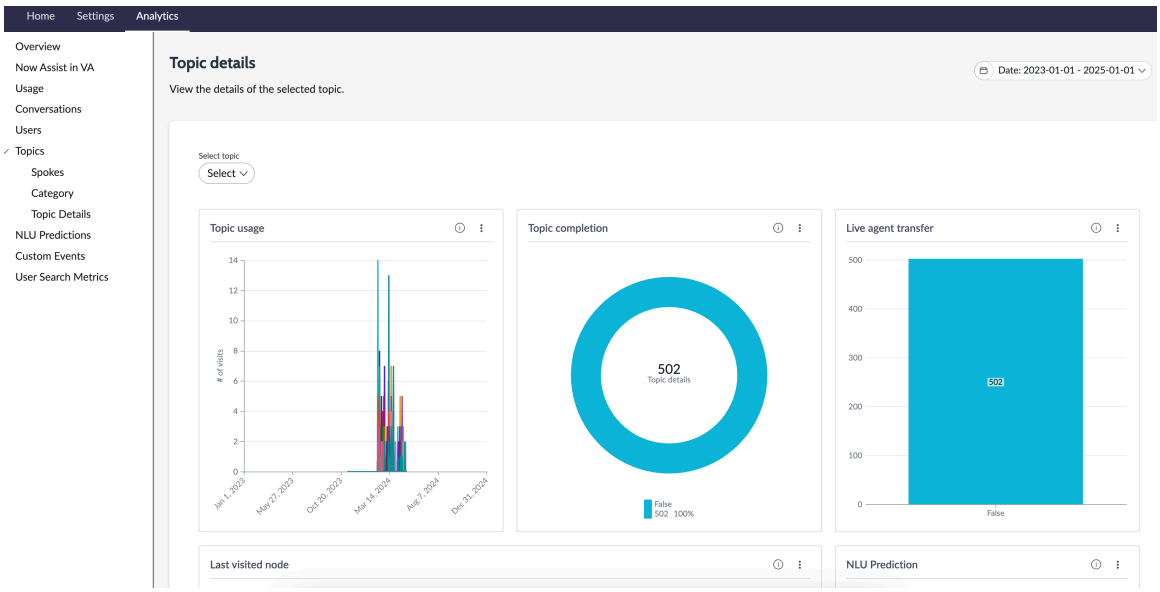
Use a página Detalhes do tópico no painel Análise de conversa para exibir os principais indicadores de desempenho do Virtual Agent(VA) tópicos.

Tradução automática

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

Veja informações adicionais sobre os tópicos

Selecione um tópico no menu suspenso para exibir os indicadores associados ao tópico.



A página Detalhes do tópico fornece os seguintes indicadores.

- **Uso de tópico**:-o número de vezes que o tópico foi usado a cada dia.
- **Conclusão de tópico**: número de vezes que o usuário foi até o nó final no tópico.
- **Transferência do atendente** Número de vezes que o tópico selecionado foi invocado pelo VA e transferido para um atendente.
- **Último nó visitado**: últimos nós que os usuários acessaram antes de sair do bate-papo.

  A suposição é que os usuários desistiram após o último nó que visitaram.
- **Previsão de NLU** Estatísticas de previsão de NLU para o tópico selecionado.
- **Detalhamento do bloco de tópicos** Contagem de execuções do bloco de tópicos selecionado em tópicos diferentes. Use este indicador para exibir qual bloco de tópico é executado com mais frequência em todos os tópicos.

Compreensão da linguagem natural de Virtual Agent respostas

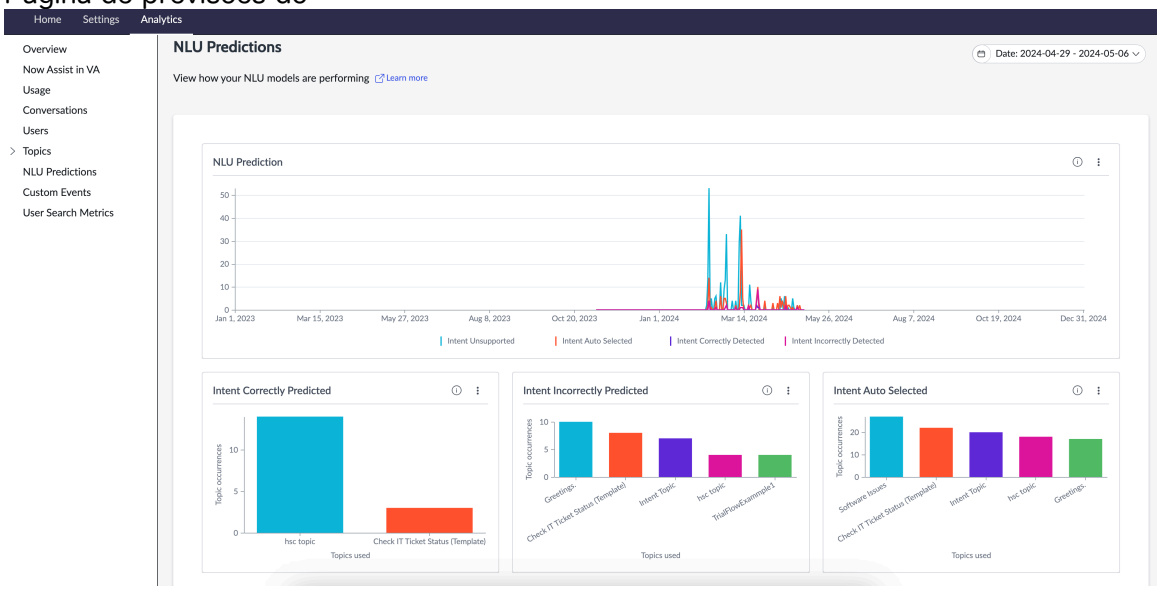
Use a guia **Previsão de NLU** para ver o desempenho do NLU em prever as intenções e para melhorar as intenções para que o NLU faça previsões melhores.

O Virtual Agent (VA) usa o serviço Compreensão da linguagem natural (NLU) para entender a entrada do usuário. **Previsão de NLU** A guia no painel Análise de conversa mostra o quão bem o NLU está entendendo a entrada do usuário em conversas do VA. Virtual Agent Vem com modelos de NLU, mas você pode usar o. Ative o. Workbench de NLU para modificar ou criar novos modelos.

Tradução automática

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

Página de previsões do



Para usar a guia Previsões do NLU, você deve ter a função Visualizador de análise de bate-papo (chat_analytics_viewer).

Indicador de previsão de NLU

O indicador de previsão de NLU mostra o desempenho diário das previsões de NLU mapeadas em relação à intenção do usuário.

- **Intenção incompatível** NLU não reconheceu a intenção do usuário.
- **Intenção selecionada automaticamente** NLU previu uma única intenção baseada em intenção e o usuário selecionou a mesma. Às vezes, o NLU retorna vários tópicos, cada um de uma intenção separada, e o usuário seleciona um.
- **Previsão correta** NLU previu várias intenções e o usuário selecionou uma delas.
- **Intenção prevista incorretamente** NLU previu várias intenções e o usuário indicou que nenhuma delas era o que estava procurando.

Nota: O eixo vertical pode ter valores duplicados porque tem 10 incrementos. Se o número de intenções for inferior a 10, alguns valores no eixo vertical serão exibidos mais de uma vez.

O painel coleta os seguintes pontos de dados para chegar aos indicadores.

1. O modelo de previsão do NLU determinou uma intenção?
2. A intenção prevista correspondeu ao tópico vinculado no modelo à intenção?
3. Qual é a pontuação de previsão e o painel mostrou várias opções ao usuário final para especificar a intenção correta ou apenas exibiu o tópico associado a uma intenção?
4. Depois de mostrar ao usuário várias intenções, o usuário selecionou uma?

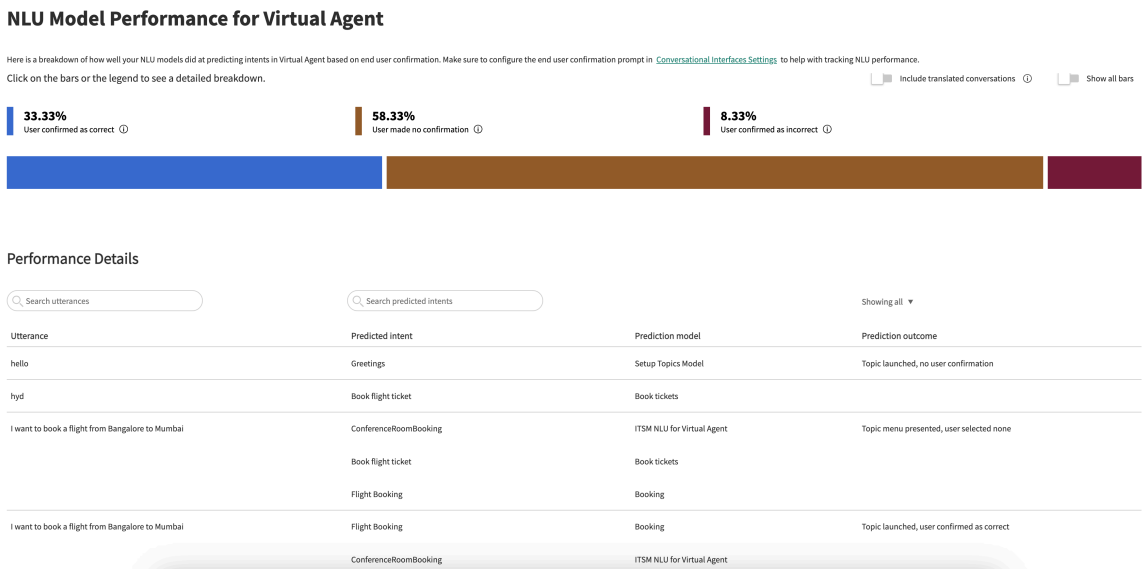
É possível que as intenções apareçam em várias categorias. Por exemplo, uma intenção pode aparecer em **Intenção detectada corretamente** e. **Intenção selecionada automaticamente** Porque o NLU previu corretamente a intenção e apresentou apenas uma única resposta, que o usuário aceitou.

Tradução automática

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

Clicar em qualquer lugar no indicador Previsão de NLU abre a página Desempenho do modelo. Ela mostra um resumo das intenções previstas ou não previstas no intervalo de datas especificado no gráfico.



Confira Ative o. Workbench de NLU Para obter informações sobre como usar o Workbench de NLU para melhorar as previsões de NLU.

Modificar modelos

Teste e modifique os modelos de Virtual Agent para que eles prevejam as intenções do usuário com mais precisão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de análise de bate-papo

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Muitos produtos ServiceNow, como ITSM, HRSD e CSM, incluem modelos de NLU para tópicos do Virtual Agent (VA). O plug-in NLU contém entidades que são comuns a todos os produtos. Você pode modificar esses modelos. Para aprender a treinar e testar os modelos usados para conversas de VA, consulte o Compreensão da linguagem natural .

Procedimento

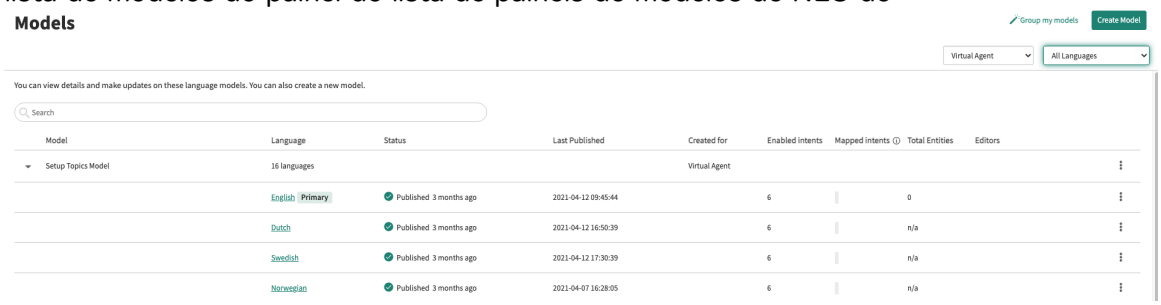
1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Análise** e selecione **Previsão de NLU** guia.
2. Selecione **Exibir mais** .

   A página Modelos é aberta e exibe os modelos que preveem as intenções na sua 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.

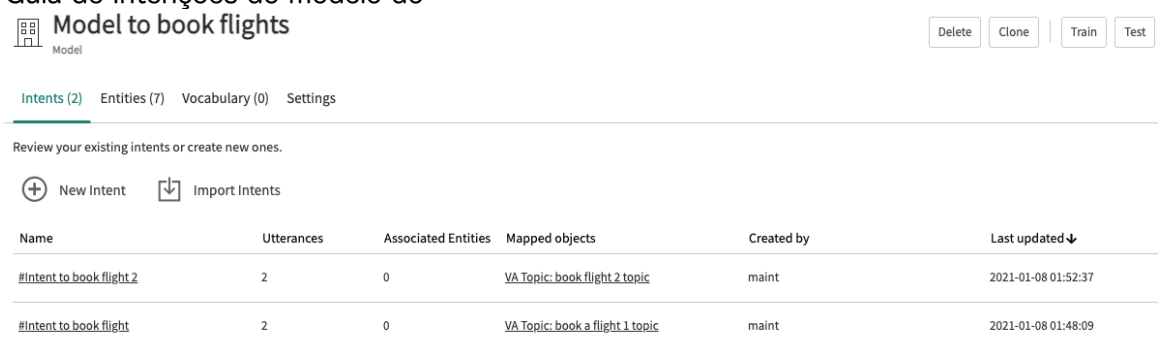
lista de modelos do painel do lista de painéis de modelos de NLU do



3. **Opcional:** Se nenhum dos modelos contiver intenções e enunciados que você gostaria na sua configuração, selecione **Criar modelo** e siga as instruções em Criar um modelo de NLU .

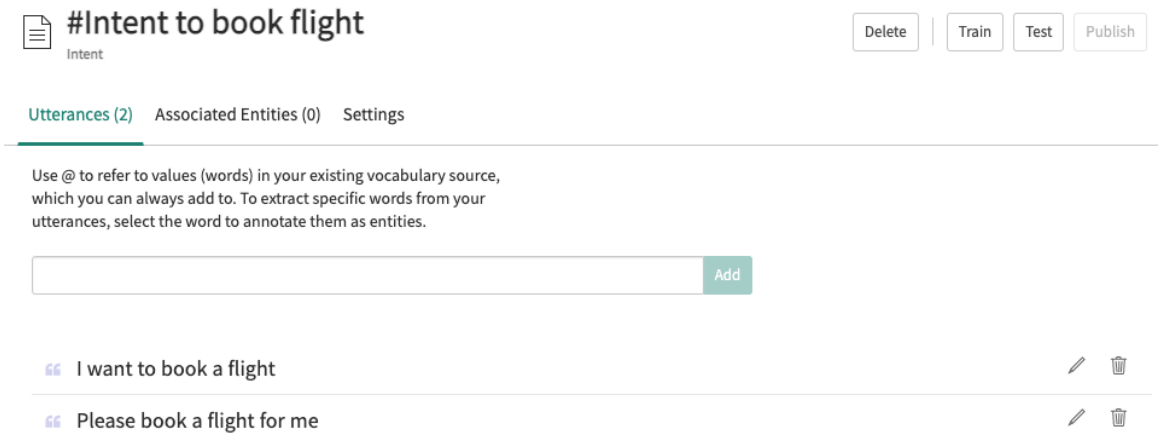
4. Clique em um modelo para exibir as intenções que o modelo prevê.

Guia de Intenções do modelo do



5. **Opcional:** Clique em uma intenção para exibir os enunciados associados.

(Optional)Guia de enunciados de intenção do



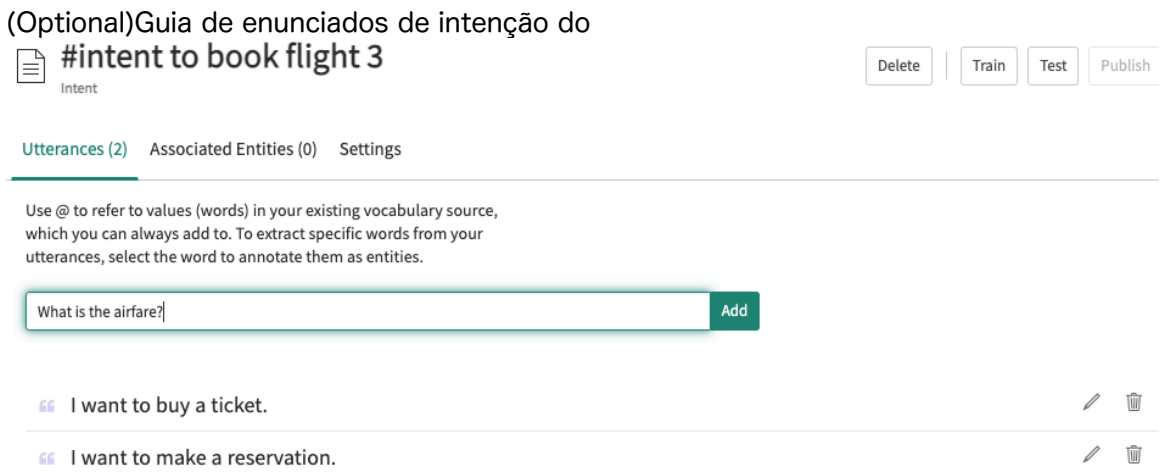
6. **Opcional:** Para criar uma nova intenção e adicioná-la ao modelo:

   a. Selecione **Nova intenção**.
   . **Crie uma nova intenção** a caixa de diálogo é aberta.

   b. Insira o nome da nova intenção em **Nome da intenção**, uma descrição dela no campo **Descrição** e selecione **Salvar**.
   Uma página para sua nova intenção será aberta.

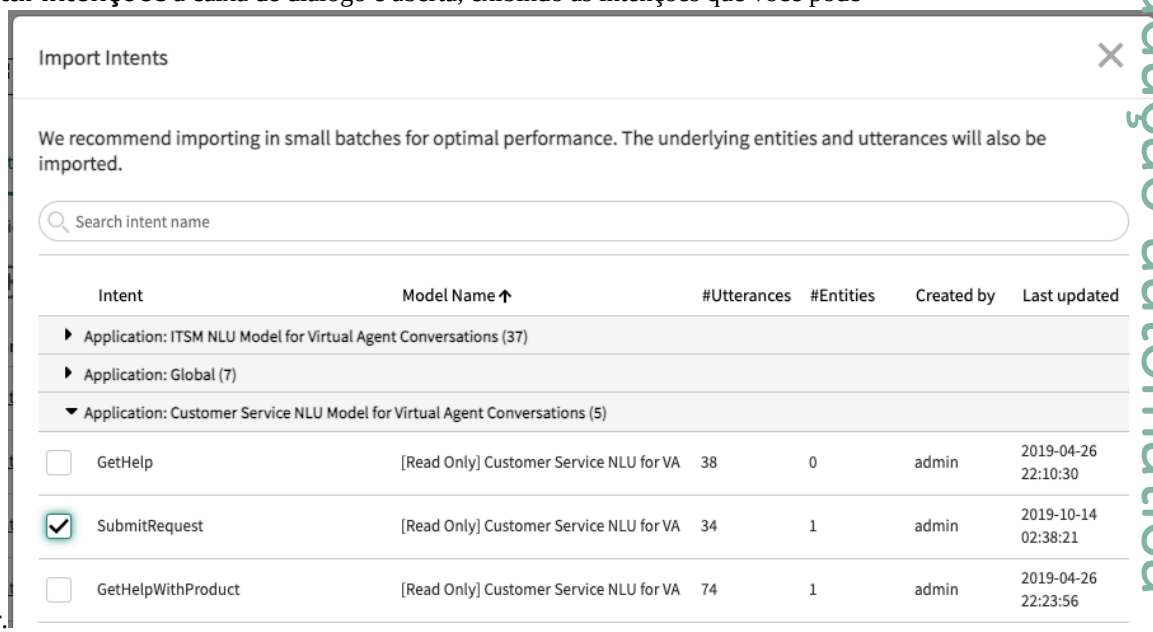
Tradução automática

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



c. Insira um enunciado para sua nova intenção e selecione **Adicionar**.
Você pode repetir esta etapa várias vezes para adicionar vários enunciados.

7. Opcional: Importe uma ou mais intenções selecionando **Importar intenções**.
. **Importar intenções** a caixa de diálogo é aberta, exibindo as intenções que você pode importar.



a. Encontre as intenções a serem importadas inserindo um termo de pesquisa ou clicando em uma seta para exibir as intenções em uma pasta e marcando uma ou mais caixas de seleção.

b. Selecione **Importar**.

8. Opcional: Se você adicionou ou importou intenções:

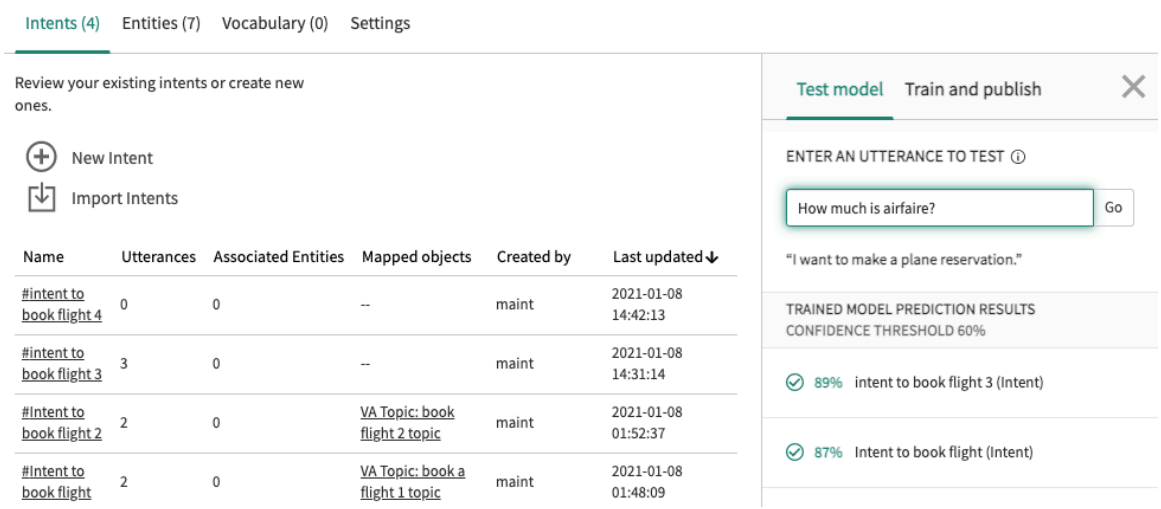
a. Selecione **Treinar** para adicionar intenções para o modelo.

b. Selecione **Treinar** para treinar o modelo.
Se for bem-sucedido, uma faixa na parte superior indicará: **O modelo foi treinado com sucesso.**

9. Para testar todos os enunciados, selecione **Testar** e insira uma frase que um usuário pode inserir em um bate-papo para ver se o NLU entende a intenção dela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Se os modelos não conseguirem prever a intenção, adicione outras intenções ao modelo ou enunciados às intenções, conforme descrito na etapa 6.

Usar métricas de pesquisa do usuário com Virtual Agent

Usando as métricas de pesquisa do usuário com a aplicação Virtual Agent, você pode ver as consultas dos usuários e os resultados de suas pesquisas. Com essas métricas, você pode identificar as áreas em que pode melhorar Virtual Agent para oferecer resultados de pesquisa mais significativos.

Use **Métricas de pesquisa do usuário** No painel Análise de conversa para exibir os principais indicadores sobre as consultas que os usuários pesquisaram e os resultados de pesquisa correspondentes. Ao usar esta guia, você pode encontrar as respostas para as seguintes perguntas:

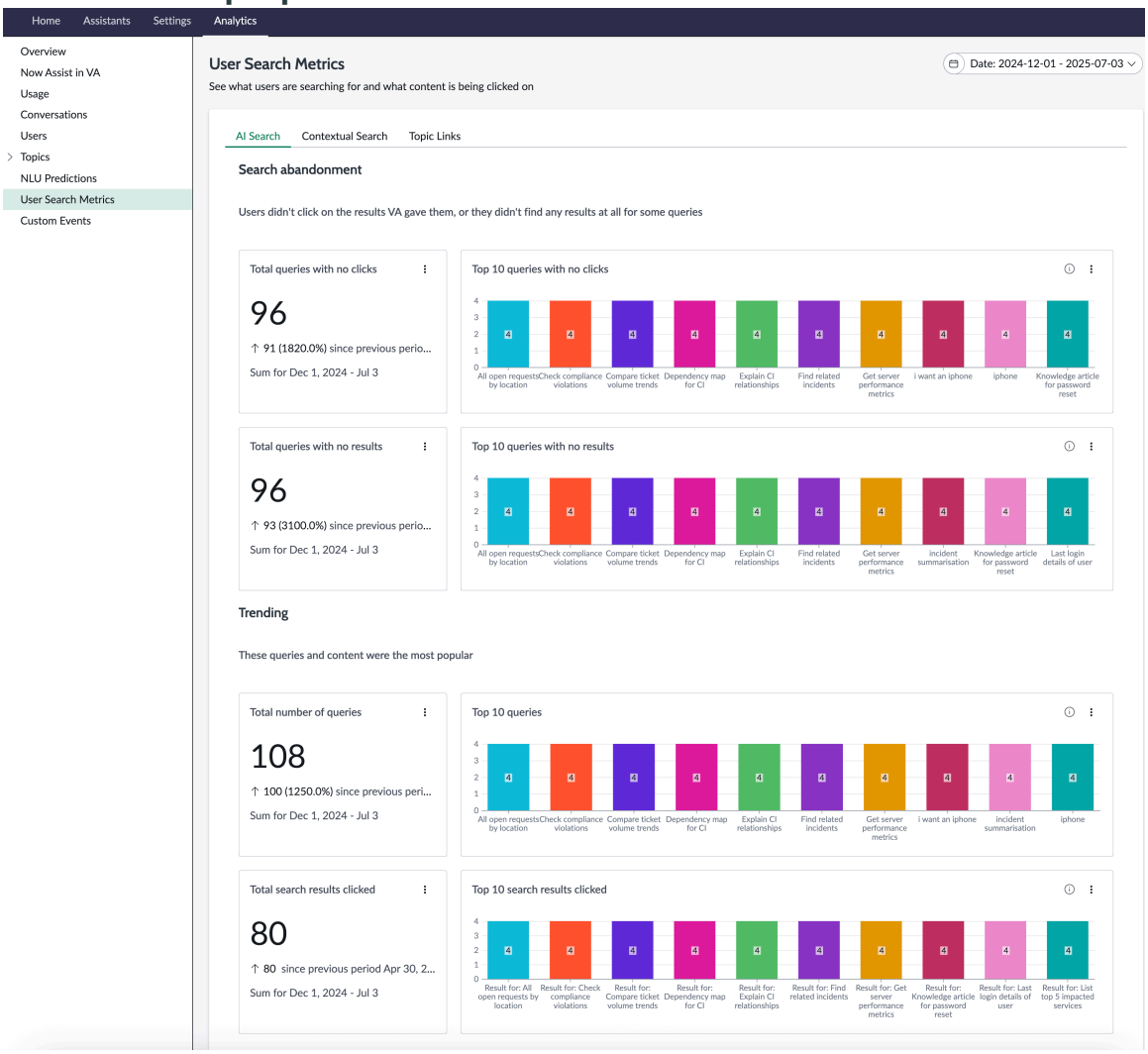
- Quais resultados de pesquisa não foram úteis para os usuários?
- Quais consultas não tiveram resultados de pesquisa?
- Quais foram as consultas mais comuns dos usuários?
- Quais resultados de pesquisa os usuários selecionaram com mais frequência?

Para acessar a guia **Métricas de pesquisa do usuário**, você deve ter a função de administrador de análise de bate-papo ou de visualizador de análise de bate-papo. O exemplo a seguir mostra os dados incluídos na guia **Métricas de pesquisa 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.

Guia Métricas de pesquisa do usuário



Pesquisa com IA

Tópicos Virtual Agent podem usar a Pesquisa com IA para sugerir recursos úteis para o usuário. Quando um usuário insere uma consulta, a Pesquisa com IA fornece os resultados mais relevantes usando recursos de consulta inteligentes. Para saber mais sobre a Pesquisa com IA, consulte Pesquisa com IA . Para integrar Virtual Agent com a Pesquisa com IA, consulte Melhorar a experiência do usuário com o Pesquisa com IA.

Pesquisa contextual

A pesquisa contextual faz a correspondência de palavras-chave com uma pesquisa de banco de dados existente para encontrar possíveis correspondências com uma consulta. Tópicos Virtual Agent podem usar pesquisa contextual para resolver consultas. Para obter mais informações, consulte Como maximizar a reutilização de código com blocos de tópicos.

Links de tópicos

Alguns tópicos Virtual Agent têm links para recursos úteis que estão incorporados neles. Quando um usuário invoca um desses tópicos, o link aparece sem precisar fazer nenhuma pesquisa de back-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.

Informações de pesquisa do usuário

A tabela a seguir descreve os indicadores de pesquisa do usuário visualizados no **Métricas de pesquisa do usuário** guia.

Indicadores de pesquisa do usuário

Visualização	Descrição
Número total de consultas sem cliques	Número de consultas em que os usuários não clicaram em nenhum dos resultados de pesquisa fornecidos.
Principais 10 consultas sem cliques	Consultas mais frequentes em que os usuários não clicaram em nenhum dos resultados de pesquisa fornecidos.
Número total de consultas sem resultados	Número de consultas que não produziram nenhum resultado de pesquisa.
Principais 10 consultas sem resultados	Consultas mais frequentes que não produziram resultados de pesquisa.
Número total de consultas	Número total de consultas tratadas por Virtual Agent.
10 principais consultas	Consultas mais comumente solicitadas.
Número total de resultados de pesquisa clicados	Número de resultados de pesquisa em que os usuários clicaram.
10 principais resultados de pesquisa clicados	Resultados de pesquisa nos quais os usuários mais clicaram.

Guia Eventos personalizados

Use a guia Eventos personalizados para exibir a lista de eventos personalizados criados para Virtual Agent.

Para usar a guia Eventos personalizados, você deve ter a função Visualizador de análise de bate-papo (chat_analytics_viewer).

A guia Eventos personalizados mostra as datas em que os eventos personalizados foram acionados. Se ninguém criou eventos personalizados, a lista de eventos personalizados ficará vazia. O número máximo de eventos personalizados exibidos é 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.

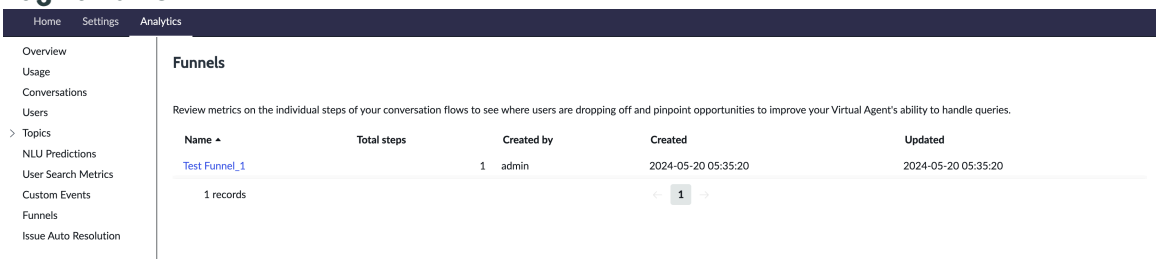
Use a lista suspensa para especificar o evento personalizado para o qual você deseja exibir a análise.

Guia Funis

Os funis fornecem filtragem cumulativa de fluxos de conversa. Usando funis, você pode identificar se os fluxos de conversa estão sendo executados de forma eficaz quando os usuários conversam com Virtual Agent.

Nota: Os funis só podem ser acessados por usuários que tenham funis criados antes de atualizar para o novo painel. Os usuários com funis criados no painel legado podem exibir as análises relacionadas aos funis e editar os funis no novo painel, no entanto, a criação de funis não é mais compatível.

Página Funis



Demonstração do Funnels Assista neste vídeo uma visão geral do Funnels.

Visão geral dos funis

Os funis filtram fluxos de conversa usando etapas definidas quando um usuário cria o funil.

Um funil pode conter até 10 etapas de filtragem para um fluxo de conversa. Cada etapa subsequente refina ainda mais os resultados da etapa anterior. Este tipo de filtragem cumulativa ajuda a restringir facilmente os dados de interesse em cada etapa do fluxo de conversa.

Quando você executa um funil para um intervalo de datas específico, o sistema exibe as seguintes métricas que mostram o número de usuários em cada etapa:

- A porcentagem e o número de usuários que usaram o fluxo de conversa especificado.
- A porcentagem e o número de usuários que prosseguiram para a próxima etapa de conversa especificada no funil.
- A porcentagem de usuários que desistiram em uma etapa específica de conversa.
- A porcentagem e o número de usuários que concluíram todas as etapas de conversa especificadas no fluxo.
- O maior ponto de desistência ou etapa em que os usuários deixaram o fluxo de conversa.

Cada etapa em um funil consiste no seguinte:

- Campo: o item no qual a etapa é avaliada.
- Operador: uma lista de operadores gerada contextualmente com base no campo selecionado.
- Valor: uma lista ou um campo de entrada de texto gerados contextualmente com base no campo selecionado.

Tradução automática

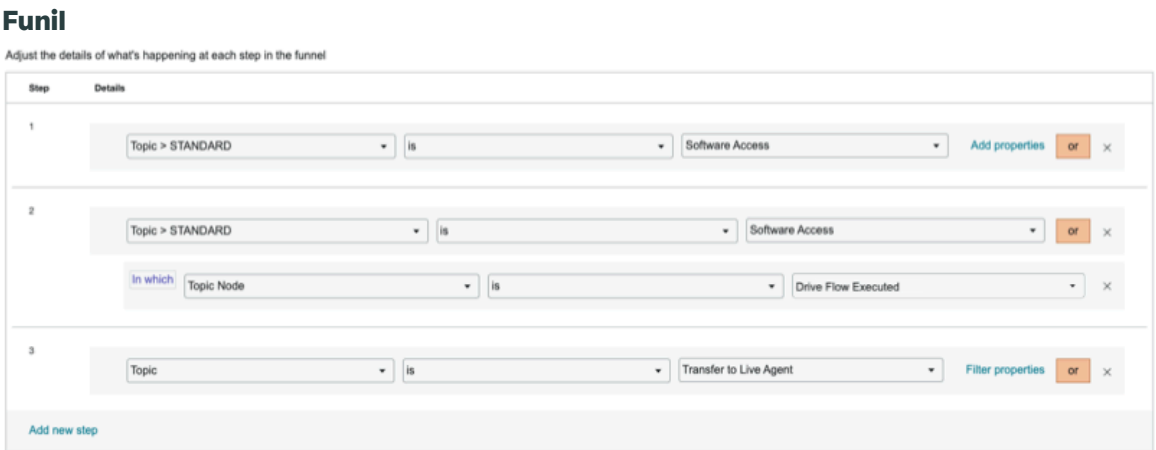
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Caso de uso de funis

Considere um cenário de exemplo em que um administrador precisa de informações sobre como Virtual Agent está lidando com as consultas do usuário em um fluxo de conversa. Para revisar a eficiência do fluxo de conversa, o administrador pode procurar informações como as seguintes:

- Qual é a porcentagem ou o número de usuários que interagiram com Virtual Agent.
- Dos usuários que interagiram com Virtual Agent, qual a porcentagem ou o número de usuários que seguiram um nó específico no tópico durante a conversa.
- Entre os usuários que usaram o nó específico, qual o número de usuários que solicitou uma transferência para um atendente.

Por exemplo, consulte o funil a seguir para obter métricas em um fluxo de conversa que fornece acesso ao software.



Aqui, o funil tem três etapas de filtragem:

- A etapa 1 busca usuários que seguiram o tópico **Acesso ao software** ao interagir com Virtual Agent.
- Entre os usuários recuperados da etapa 1, a etapa 2 busca usuários que solicitaram um acesso à unidade no nó de **Fluxo de unidade executado**.
- Entre os usuários recuperados da etapa 2, a etapa 3 busca usuários que solicitaram transferência para um atendente.

Métricas para funis

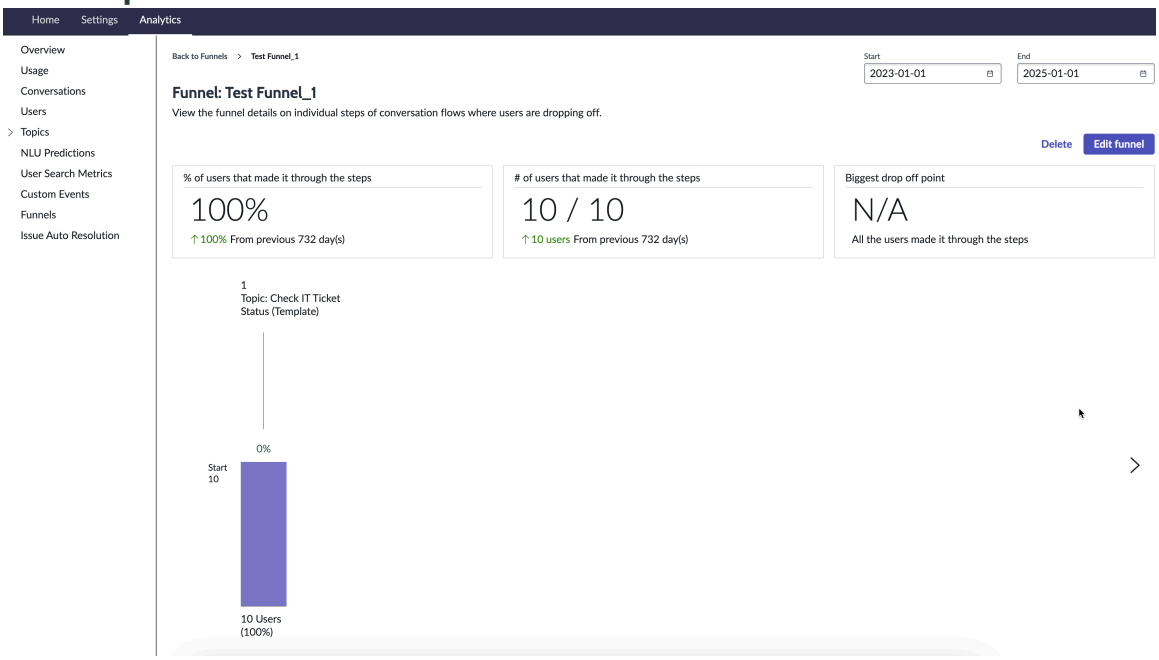
Usando os funis, você pode filtrar facilmente os fluxos de conversa e acessar informações como métricas. As métricas indicam a porcentagem ou o número de usuários ativos em cada etapa do fluxo de conversa.

Você pode melhorar os fluxos de conversa com base nas métricas de desempenho derivadas do uso de funis. As métricas ajudam a identificar oportunidades para melhorar os fluxos de conversa para que Virtual Agent possa lidar melhor com as consultas do usuário.

Tradução automática

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

Métricas para funis



Outros benefícios do uso de funis

Você pode comparar o desempenho dos fluxos de conversa anteriores e atuais. Os funis mostram métricas para o intervalo de datas especificado. Além disso, mostram a comparação do mesmo número de dias no intervalo de datas anterior à data de início especificada. Você poderá ver o aumento ou a redução de usuários que realizaram todas as etapas.

Métricas anteriores

Guia Resolução automática de problemas

A guia **Resolução automática de problemas** ajuda a entender o desempenho do seu chatbot do Virtual Agent (VA) em antecipar as necessidades do usuário. Ela exibe informações sobre o número de problemas do usuário interceptados pelo serviço de resolução automática e resolvidos pelo VA.

A resolução automática de problemas ocorre quando um usuário é desviado para o VA de uma interface que não é de conversa. Por exemplo, um usuário pode solicitar um novo teclado por meio de um portal de serviço ou e-mail. O serviço de resolução automática pode detectar a solicitação do usuário e usar o VA para resolver a solicitação do usuário em uma sessão de chatbot do VA. Para mais informações, consulte Resolução automática do Virtual Agent.

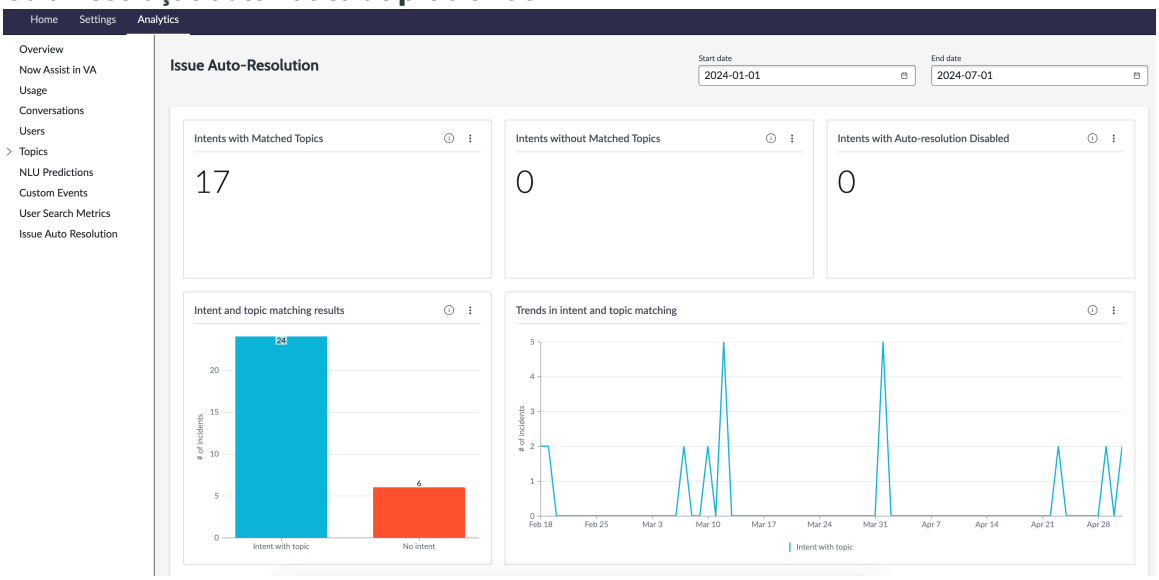
Os indicadores no **Resolução automática de problemas** a guia exibe o quão bem o serviço de resolução automática está funcionando. Esta guia estará disponível somente quando a Resolução automática de problemas estiver habilitada e o registro de **Configuração de resolução automática** estiver definido como ativo.

Tradução automática

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

Para acessar a guia **Resolução automática de problemas**, você deve ter a função de administrador de análise de bate-papo ou de visualizador de análise de bate-papo.

Guia Resolução automática de problemas



Selecionar ou apontar para os dados nas visualizações exibe informações adicionais sobre eles.

Visualizações de resolução automática

Visualização	Descrição
Intenções com tópicos correspondentes	Número de intenções que correspondem aos tópicos habilitados para resolução automática. Selecione o indicador para exibir a lista de intenções que correspondem aos tópicos habilitados para resolução automática.
Intenções sem tópicos correspondentes	Número de intenções que não têm tópicos correspondentes. Selecione o indicador para exibir a lista de intenções que não correspondem aos tópicos habilitados para resolução automática.
Intenções com resolução automática desabilitada	Número de intenções que correspondem aos tópicos não habilitados para resolução automática de problemas. Selecione o indicador para exibir a lista de intenções que correspondem a tópicos não habilitados para resolução automática.
Resultados de correspondência de intenção e tópico	Detalhamento de incidentes por correspondência de intenção. Por exemplo, incidentes com intenções e tópicos correspondentes e incidentes sem intenções correspondentes.

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

Visualização	Descrição
	Selecione o indicador para exibir a lista de incidentes com ou sem tópicos correspondentes.
Tendências na correspondência de intenção e tópico	Tendência mostrando incidentes que têm intenções com ou sem tópicos correspondentes. Selecione o indicador para exibir os incidentes que têm intenções com ou sem tópicos correspondentes.
Conversas de resolução automática	Conversas de resolução automática de problemas que foram resolvidas ou não resolvidas. Resolvido significa que os incidentes ficaram no estado resolvido depois que os usuários interagiram com o VA. Selecione o indicador para exibir a lista de conversas que foram resolvidas ou não resolvidas.
Tendências de conversas de resolução automática	Tendência de uso que mostra todas as conversas de resolução automática de problemas e quantos incidentes foram resolvidos com sucesso.
Taxa de aceitação da resolução automática de problemas	Mostra as notificações de resolução automática de problemas que foram aceitas e recusadas pelos usuários.
Principais tópicos em conversas de resolução automática	Tópicos usados com frequência em conversas de resolução automática. Selecione o indicador para exibir a lista de tópicos que são usados com frequência em conversas de resolução automática.

Referência do painel de Análise de conversas

Os tópicos de referência fornecem descrições sobre as funções do painel Análise de conversa e os parâmetros do sistema para configurar o painel.

Funções do Painel de análise de conversas

O painel de análise de conversas é instalado com estas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário em Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador do Virtual Agent [virtual_agent_admin]

Acesso de leitura e gravação a todas as tabelas relacionadas ao painel, por exemplo, sys-conversation.

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

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- chat_analytics_admin
- ui_builder_admin
- chat_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.

Administrador de análise de bate-papo [chat_analytics_admin]

Dá acesso para visualização de tabelas relacionadas ao painel, criação de eventos personalizados, criação de substituições de fórmula personalizadas, reconfiguração do painel usando Construtor de IU e definição de parâmetros do sistema.

Contém as funções

Lista de funções contidas na função: chat_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.

Administrador do Construtor de IU [ui_builder_admin]

Permite adicionar, remover e reorganizar o conteúdo do painel. Precisa do Construtor de IU, que é um produto da ServiceNow separado.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- workspace_admin
- canvas_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

Nota: Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Visualizador de análise de bate-papo (chat_analytics_viewer)

Fornece acesso de leitura para exibir o painel, as tabelas Conversas (sys_cs_conversation) e Consumidores de conversa (sys_cs_consumer).

Contém funções

Lista de funções contidas na função: sn_ace.ace_user.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Configuração de parâmetros do sistema

Use os parâmetros do sistema para configurar a funcionalidade do painel Análise de conversa.

Use os seguintes parâmetros do sistema para configurar a funcionalidade do painel Análise de conversa. Você deve ter a função Administrador de análise de bate-papo [chat_analytics_admin].

Parâmetros do sistema do painel Análise de conversas

Funcionalidade	Parâmetro do sistema	Descrição
Depurar	sn_ci_analytics.logging.verbosity	Defina este parâmetro como "depurar" para ver os logs de depuração da análise de conversação. A configuração torna os logs detalhados com informações de depuração.
Motivos	sn_ci_analytics.ca.reason_max	Define o tamanho máximo das cadeias de caracteres de motivo. O padrão é 1000 caracteres.
Hash	sn_ci_analytics.show_hash_user_id	1. Defina este parâmetro como verdadeiro para exibir IDs de usuário com hash nas páginas Conversas e Usuários no painel. O padrão é falso. 2. Forneça acesso de leitura à coluna ID do usuário com hash na tabela Usuários (sys_user).
Detalhamento máximo de pesquisa	sn_ci_analytics.max.search.threshold	Define o máximo de elementos de detalhamento para pesquisa. O valor padrão é 10000. O valor deste parâmetro não deve exceder 10000. Use este

Tradução automática

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

Funcionalidade	Parâmetro do sistema	Descrição
		parâmetro em conjunto com os parâmetros em Performance Analytics. **Nota:** Se os dados na página Métricas de pesquisa do usuário não forem carregados devido a um erro de configuração inválido, defina o valor da propriedade com.snc.pa.scorecards.max_breakdown_elements como 10000. O valor padrão desta propriedade é 1000. Se o número de termos de pesquisa exceder o limite especificado na propriedade com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit, o painel não mostrará dados. Certifique-se de definir o valor da propriedade com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit ou com.snc.pa.dc.hsql.max_breakdown_elements_limit como maior ou igual a sn_ci_analytics.max.search.threshold. O valor padrão dessas propriedades é 10000. Para obter mais informações, consulte Detalhamento e propriedades da Análise de desempenho do indicador e Propriedades da Performance Analytics do coletor de dados .
Detalhamento máximo de eventos	sn_ci_analytics.max.event_props_breakdown	Define o máximo de elementos de detalhamento para eventos personalizados. O valor padrão é 100. O máximo pode ser 10000. Use este parâmetro em conjunto com os seguintes parâmetros em 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.

Parâmetros do sistema do painel Análise de conversas

Funcionalidade	Parâmetro do sistema	Descrição
		Nota: Se os dados na página Métricas de pesquisa do usuário não forem carregados devido a um erro de configuração inválido, defina o valor da propriedade com.snc.pa.scorecards.max_breakdown_elements como 10000. O valor padrão desta propriedade é 1000. Se o número de eventos personalizados exceder o limite especificado na propriedade com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit, o painel não mostrará dados. Certifique-se de definir o valor da propriedade com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit ou com.snc.pa.dc.hsql.max_breakdown_elements_limit como maior ou igual a sn_ci_analytics.max.search.threshold. O valor padrão dessas propriedades é 10000. Para obter mais informações, consulte Detalhamento e propriedades da Análise de desempenho do indicador e Propriedades da Performance Analytics do coletor de dados .

Tradução automática

Virtual Agent referência

Os tópicos de referência fornecem descrições sobre os componentes de interface Designer do Virtual Agent e detalhes técnicos para saber mais sobre métodos de script, entidades do sistema Compreensão da linguagem natural e a tabela Interações Virtual Agent.

Referência de interface Designer do Virtual Agent

A interface Designer do Virtual Agent permite criar, modificar, testar, publicar e localizar tópicos, blocos de tópicos e controles personalizados.

Designer do Virtual Agent fornece as seguintes exibições. Algumas guias podem não estar disponíveis, dependendo de como você configurou sua instância ou o tipo de tópico que você está trabalhando.

Página inicial do Designer do Virtual Agent

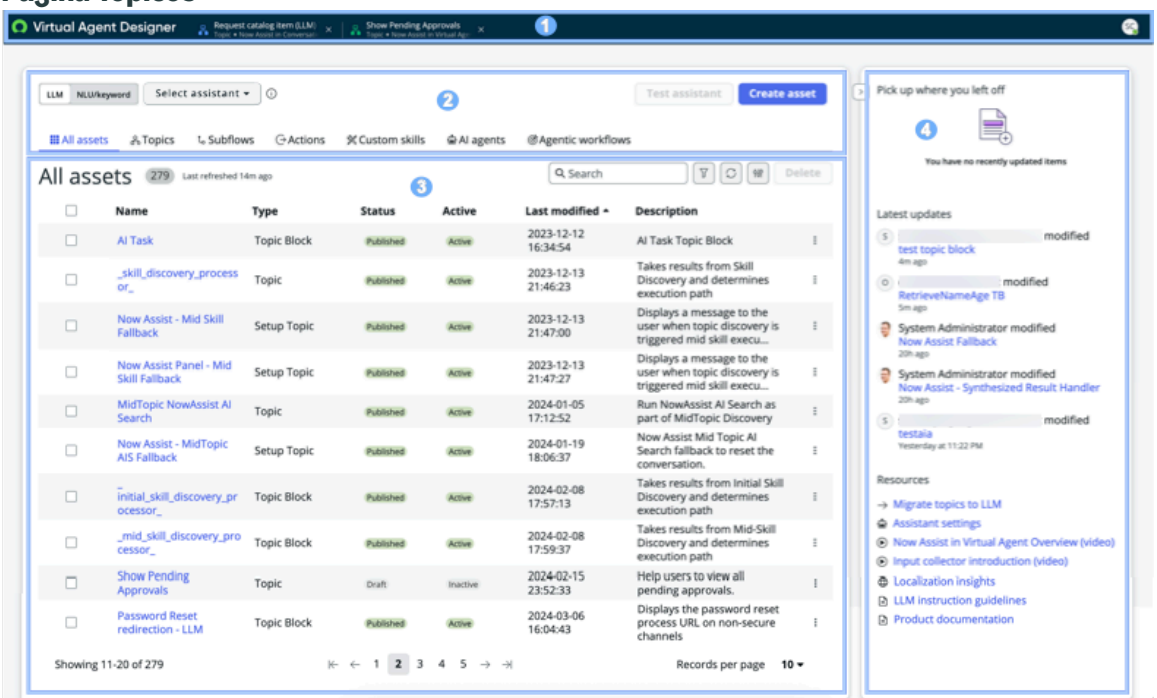
. Designer do Virtual Agent A página inicial de tópicos lista todos os ativos de conversa disponíveis em sua instância, incluindo tópicos, subfluxos, ações, habilidades personalizadas, agentes de IA e fluxos de trabalho do agente.

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

Nota: Atualizado Designer do Virtual Agent a interface do usuário está disponível quando você instala Now Assist em Virtual Agent e ligue o. Now Assist Habilidade de tópicos. Este conteúdo presume que você ativou esta habilidade e pode ver a exibição de lista. Se esta habilidade não estiver ativada, você verá a IU legada e a página Tópicos. Para obter mais informações, consulte Página de tópicos legados do Virtual Agent Designer .

Para navegar até Designer do Virtual Agent, selecione **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.

Página Tópicos



Opções na página Tópicos

Seções	Campos e descrições
1. Barra de cabeçalho de navegação	Barra de cabeçalho para navegação e. Designer do Virtual Agent configurações. • **Designer do Virtual Agent** Guia: Selecione esta guia para exibir Designer do Virtual Agent página inicial. • Guias de tópico: Mostra todos os tópicos abertos como guias de navegação. Passe o mouse sobre uma guia para mostrar seu tipo de tópico e escopo. Selecione a guia de um tópico para exibir esse tópico. Selecione o ícone Fechar em uma guia para fechar o tópico. **Nota:** Se você fechar um tópico com mudanças não salvas, uma janela de aviso será aberta. Selecione **Cancelar** ou **Fechar sem salvar** . Se você abrir mais guias do que a janela do navegador pode exibir, uma guia suspensa segurando os tópicos transbordando será exibida na barra de cabeçalho. Selecione a guia suspensa seguida pelo tópico que você deseja exibir. • Preferências do usuário: Ícone para acessar preferências e configurações. Passe o mouse sobre o ícone para ver 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.

Opções na página Tópicos

Seções	Campos e descrições
	nome de usuário e as funções. Selecione o ícone a ser exibido Designer do Virtual Agent configurações da página inicial. Alternar **Agrupar guias por escopo do app** na janela de configurações para agrupar ou desagrupar guias pelo escopo da aplicação. **Nota:** Cada grupo de guias tem uma cor aleatória quando você agrupa guias por escopo do app. Para obter mais informações sobre como mudar o escopo, consulte Altere o escopo da aplicação para Designer do Virtual Agent tópicos.
2. Controles da lista de tópicos	Controles para filtrar, gerenciar, testar, criar e excluir Virtual Agent tópicos. • **LLM** ou **NLU/palavra-chave** Comutador: Use este comutador para selecionar entre LLM ou NLU listas de tópicos do tipo de descoberta /keyword. ◦ Controles do LLM: ▪ **Selecione Assistente** Menu suspenso para filtrar tópicos associados a um determinado assistente de LLM. **Nota:** Passe o mouse sobre o ícone de dica da ferramenta (ⓘ) para ver informações sobre o assistente selecionado no menu suspenso. ▪ **Assistente de teste** : Abre a janela de teste dos tópicos associados ao assistente selecionado. **Nota:** Se você não tiver filtrado tópicos com **Selecionar assistente** , a opção **Teste no painel do Now Assist** aparece neste menu suspenso. Para obter mais informações sobre como associar um assistente de LLM a um tópico, consulte Criar um tópico Virtual Agent. ▪ **Todos os ativos** Botão para exibir todos os tópicos do LLM. ▪ **Tópicos** Botão para exibir somente tópicos básicos do LLM. ▪ **Subfluxos** Botão para exibir somente subfluxos de conversa. ▪ **Ações** : Botão para exibir somente ações de conversa. ▪ **Habilidades personalizadas** : Botão para exibir habilidades personalizadas SDK do Now Assist. ◦ **Agentes de IA** : Botão para exibir a lista de agentes de IA. Para obter mais informações, consulte Explorando Now Assist Agentes de IA .

Tradução automática

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

Opções na página Tópicos

Seções	Campos e descrições
	◦ **Fluxos de trabalho do Agentic** : Botão para exibir a lista de fluxos de trabalho do Agentic. Para obter mais informações, consulte Now Assist fluxos de trabalho do agente . ◦ NLU controles: ◯ **Testar tópicos ativos** : Botão para testar todos os ativos NLU tópicos /keyword. • **Criar ativo** : Botão para criar um novo Virtual Agent tópico. Para obter mais informações, consulte Criar um tópico Virtual Agent. • Ícone Pesquisar Abre um campo para inserir uma cadeia de caracteres para pesquisar uma correspondência na lista de tópicos. Quando você insere uma cadeia de caracteres, o texto é usado como uma condição no Filtro. • Ícone de filtro : Abre um menu para adicionar condições de filtragem que contêm um campo, operador e valor(s). Se você definir uma condição ou inserir uma cadeia de caracteres usando *Search*, você pode removê-lo selecionando a condição de exclusão ícone. • Ícone Atualizar lista Atualiza a lista de tópicos definida no momento. • Ícone Editar colunas : Abre um menu para reordenar ou mudar as colunas na lista de registros de tópico de seus padrões.
3. Lista de registros de tópico	Lista de todos os tópicos disponíveis, filtrados por controles de lista de tópicos. As colunas padrão incluem o seguinte. • **Nome** Nome fornecido ao tópico quando criado. • **Tipo** : Indica os tipos de tópico. • **Status** : Indica o status do tópico: ◦ Rascunho ◦ Publicado ◦ Modificado • **Ativo** : Indica se o tópico é *Active*ou *Inactive*. • **Última modificação** : Hora e data em que o tópico foi modificado pela última vez. • **Descrição** : Descrição resumida inserida quando você cria o tópico. Para obter mais informações, consulte Criar um tópico Virtual Agent. • **Promovido em** : Lista os assistentes nos quais o ativo é promovido.

Tradução automática

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

Seções	Campos e descrições
	• Mostrar ações para esta linha Ícone para abrir um menu com as seguintes opções. ◦ **Promovido** : Opção para alternar os tópicos *Promoted*status. Para obter mais informações, consulte Promover ou rebaixar subfluxos de conversa do LLM, ações e tópicos em Designer do Virtual Agent. ◦ **Detectável** : Opção para alternar os tópicos *Discoverable*status. ◦ **Visível** Opção para alternar a visibilidade do tópico para os usuários. ◦ **Ativo** : Opção para alternar os tópicos *Active*status. ◦ **Excluir** Opção para excluir o tópico. **Nota:** Se você selecionar **Excluir** uma caixa de diálogo é aberta. Selecione **Excluir** para continuar ou **Cancelar** para parar. Para obter mais informações, consulte Excluir um tópico Virtual Agent. Uma marca de seleção aparece ao lado de qualquer opção de menu quando ela é ativada. **Nota:** Se o tópico estiver inativo e você tentar promovê-lo ou torná-lo detectável ou visível, você verá uma mensagem lendo Este ativo deve estar ativo para ser promovido, detectável ou visível . Defina o tópico como *Active*Em Mostrar ações para esta linha para executar essas ações.
4. Painel lateral	Painel recolhível mostrando tópicos abertos recentemente e recursos úteis. Selecione o ícone Abrir ou fechar painel / para alternar o painel aberto ou fechado. • Continue de onde parou: Lista dos últimos 3 tópicos que você abriu e quando eles foram atualizados pela última vez. Selecione qualquer um na lista para abrir esse tópico. • Atualizações mais recentes: Lista dos últimos 5 usuários a abrir um tópico, junto com o nome do tópico e quando ele foi atualizado pela última vez. • Links e recursos disponíveis para tópicos de LLM ou NLU. Você pode exibir informações de localização, documentação do produto e migrar tópicos de NLU para o LLM a partir daqui. **Nota:** . **Migrar tópicos para o LLM** A opção aparecerá na seção Recursos somente se você tiver ativado Now Assist em Virtual Agent.

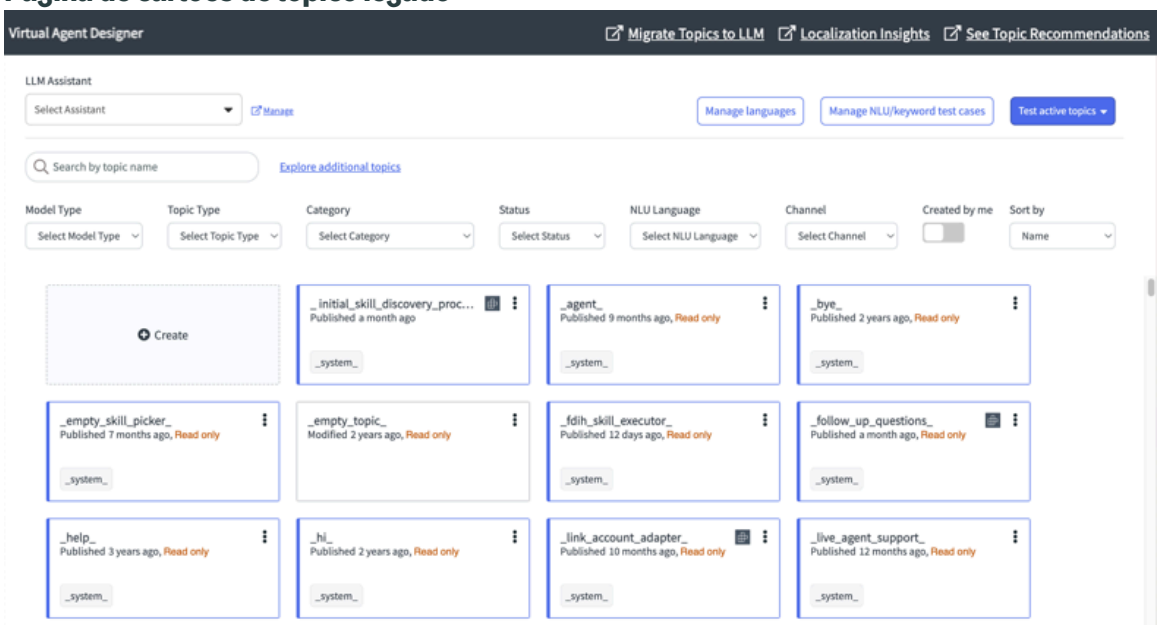
Designer do Virtual Agent Página Tópicos legados

. Designer do Virtual Agent a página inicial legada lista cartões para tópicos disponíveis em sua instância.

Tradução automática

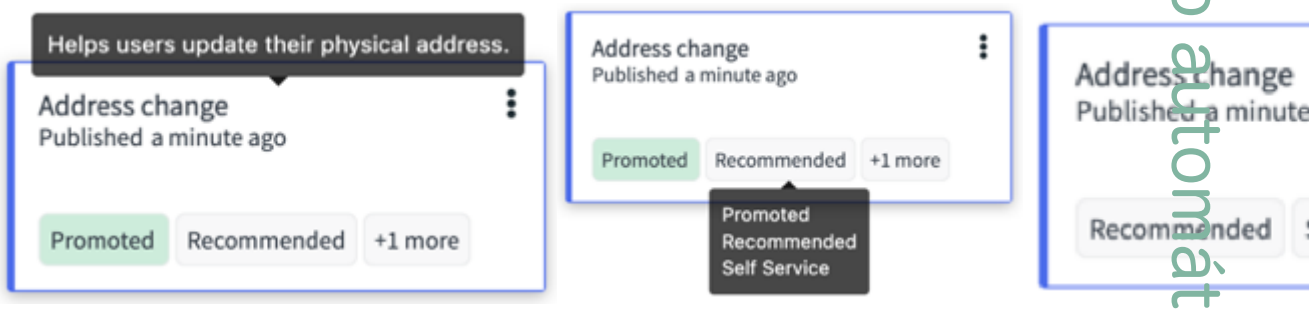
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Página de cartões de tópico legado



Cartões de tópico

Cada tópico é representado por um cartão na página do tópico. Uma descrição do tópico (de **Propriedades** aparece quando você passa o mouse sobre o título e todas as categorias são mostradas quando você passa o mouse sobre a lista de marcadores.



Filtros e opções na página Tópicos

Campo	Descrição
Informações de localização	Botão que abre o `Painel de informações de localização. Mostra relatórios de tópicos com seus status de tradução. Para obter mais informações, consulte Painel Informações de localização .
Ver Recomendações de tópicos	Botão que abre as Recomendações de tópicos (se instaladas). Revise as recomendações e gerencie os trabalhos. Para obter mais informações, consulte Como usar Virtual Agent Recomendações de tópicos.
Gerenciar idiomas	Botão que abre a página Gerenciar idiomas. Você pode exibir o status de localização de um modelo de NLU e solicitar traduções para o modelo e os tópicos associados. Este campo estará disponível somente quando a descoberta do NLU for habilitada na instância.

Tradução automática

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

Filtros e opções na página Tópicos

Campo	Descrição
Gerenciar NLU casos de teste / keyword	Botão que abre a página Gerenciar casos de teste, na qual você pode gerenciar testes automatizados para tópicos do Virtual Agent. Para mais informações, consulte Teste automatizado para tópicos do Virtual Agent que usam a descoberta de tópicos NLU.
Testar os tópicos ativos	Botão que abre a janela de teste de bate-papo, que executa tópicos ativos no Virtual Agent widget de bate-papo. Use este recurso para testar e verificar se os tópicos ativos funcionam conforme o esperado.
Pesquisar por nome do tópico	Opção para encontrar um tópico que corresponda ao nome ou à cadeia de caracteres de pesquisa inserida.
Explorar tópicos adicionais	Link que abre a página Todos os tópicos pré-criados, que mostra os tópicos pré-criados que estão disponíveis quando você ativa os spokes ou plug-ins dependentes. Para obter mais informações, consulte Designer do Virtual Agent Todos os tópicos pré-criados.
Tipo de Tópico	Filtro para exibição Virtual Agent ativo s: • **Tópicos**: lista somente tópicos (e não blocos ou controles personalizados), incluindo tópicos pré-criados. • **Blocos de tópicos** : Lista blocos de tópicos pré-criados e personalizados. • **Tópicos de configuração**: lista tópicos que são elementos conversacionais básicos, como a saudação ou o encerramento da conversa. • **Tópicos de conversa superficial**: lista tópicos que servem como conversas casuais entre o bot e os usuários finais, em que o bot responde a perguntas geralmente não relacionadas à tarefa ou ao problema original. • **Controles personalizados**: lista os controles personalizados que representam componentes personalizados usados em uma conversa. Por padrão, a página Tópicos lista todos os ativos (publicados) e inativos (em desenvolvimento) ativo s, a menos que você use filtros para listar somente determinados ativo tipos.
Categoria	Filtro que exibe uma lista de tópicos que pertencem a uma categoria que você especificou. Uma categoria é um rótulo que identifica um grupo de ativo , como tópicos de configuração ou tópicos pré-criados para uma aplicação de negócios específica. Você também pode definir suas próprias categorias personalizadas. Para detalhes, consulte Criar ou modificar personalizado Virtual Agent categorias.
Status	Filtro que exibe uma lista de ativo por seu estado: • **Ativo** Exibir somente publicado ativo . • **Inativo** : Somente exibição ativo s em desenvolvimento

Tradução automática

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

Filtros e opções na página Tópicos

Campo	Descrição
NLU Idioma	Filtro exibido somente se você estiver usando vários idiomas NLU modelos. Listas NLU- tópicos habilitados pelo idioma selecionado. Habilite os idiomas para o serviço NLU em Configurações de NLU. Este campo estará disponível somente quando a descoberta do NLU for habilitada na instância.
Canal	Se outros canais estiverem configurados para a instância, este filtro listará tópicos pelo canal (cliente de bate-papo) selecionado. Os canais padrão para Virtual Agent são o cliente bate-papo Web e as integrações de envio de mensagens para Slack, Microsoft Teams, Workplace e Facebook Messenger. Sua instância pode ter outros canais, como SMS, que foram criados usando integrações de bate-papo personalizadas.
Classificar por	Filtro que exibe tópicos pelo filtro de classificação que você selecionou: • Tópico especificado ou ativo . • Hora de atualização: Tópicos atualizados recentemente.
Criado por mim	Opção que, quando habilitada, exibe somente os tópicos que você criou.
+ Criar	Opção que abre a página Propriedades para criar um tópico ou elemento de tópico e definir suas propriedades.
Ícone Ações do tópico ⋮	Ícone que abre um menu suspenso com as seguintes opções: • **Promover tópico** Adiciona um Promovido sinalizador para o tópico. Os assistentes primários mostram somente tópicos promovidos associados a eles e não os tópicos promovidos de seus assistentes secundários. A opção é desativada e uma dica de ferramenta é exibida quando você tenta promover qualquer um dos seguintes: ◦ Tópicos de configuração ◦ Blocos de tópicos ◦ Tópicos de conversa superficial ◦ Tópicos não publicados ◦ Qualquer NLU/Tópicos de palavra-chave **Nota:** Você pode promover NLU Tópicos em Configurações de Interfaces conversacionais, em **Saudações personalizadas e configuração do Virtual Agent** . Para obter mais informações, consulte Configurar uma experiência Virtual Agent de bate-papo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	• **Rebaixar tópico** : Substitui o. **Promover** opção em um tópico promovido, para remover Promovido sinalizador. • **Excluir tópico** Abre uma caixa de diálogo de confirmação para excluir o tópico.

Designer do Virtual Agent Todos os tópicos pré-criados

Quando você instala conversas pré-criadas, como ITSM Virtual Agent alguns tópicos podem não aparecer na página inicial, a menos que você instale os plug-ins dependentes. Esta página mostra os tópicos adicionais disponíveis.

Para mais informações sobre tópicos pré-criados do ITSM, consulte ITSM Virtual Agent .

Explorar a página todos os tópicos pré-criados

Campo	Descrição
Tópico	Nome do tópico. Se o Status estiver Disponível para uso, selecione o tópico para abri-lo Designer do Virtual Agent.
Documentação	Link para relacionado ServiceNow documentação do tópico.
Dependências	Os plug-ins que são necessários para usar o tópico. Selecione uma dependência para acessar sua documentação e para saber como realizar a instalação dela. **Nota:** Alguns plug-ins podem exigir a função de administrador para serem instalados.
Status	Valor que indica se você precisa instalar um spoke ou plug-in ou se os requisitos foram atendidos e o tópico está disponível para uso.

Formulário Criar um tópico

O formulário Criar um tópico é usado para definir as propriedades de um novo tópico de conversa para Virtual Agent.

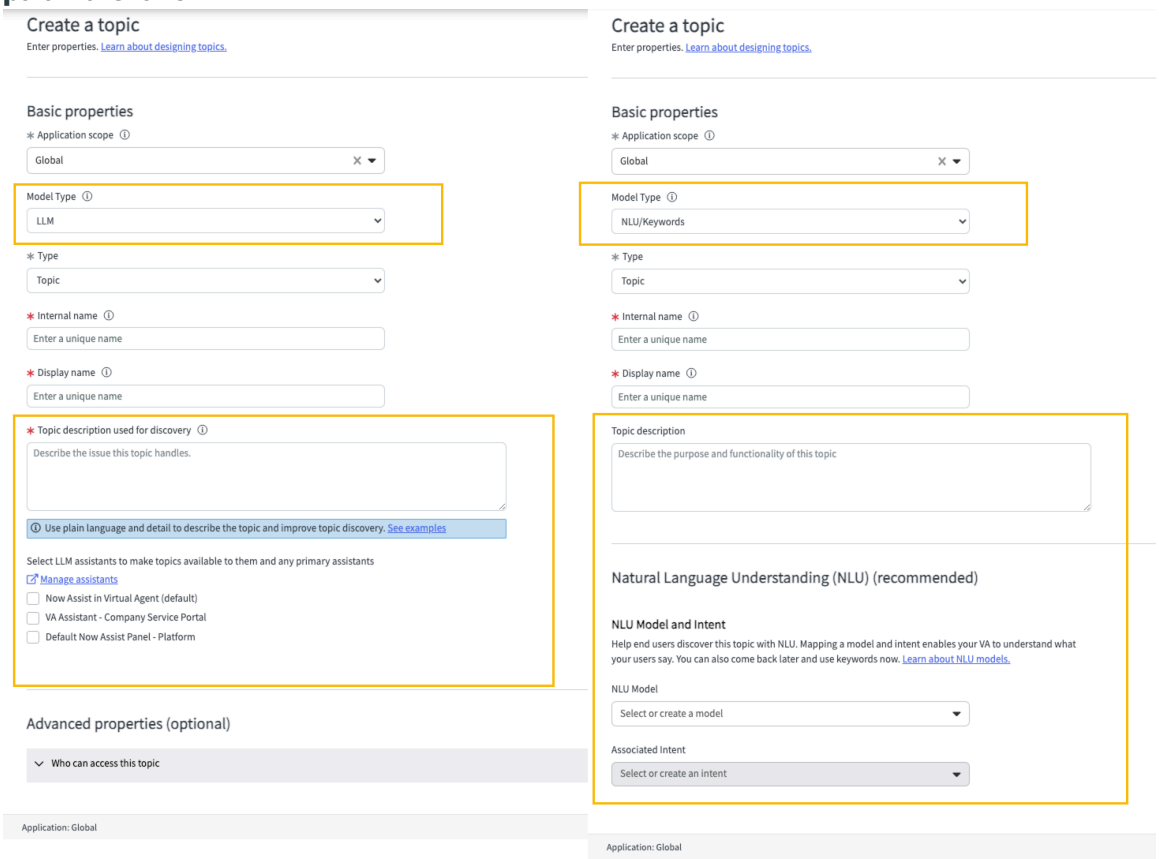
O layout do formulário Criar um tópico é semelhante ao layout do formulário Editar propriedades do tópico encontrado em Guia Propriedades do tópico. Quando você termina de criar um tópico usando este formulário, o tipo de modelo e os tipos de tópico são bloqueados na guia Propriedades.

Nota: Tópicos de modelo de linguagem grande (LLM) são mais rápidos e fáceis de configurar em comparação com NLU tópicos. O tipo de modelo LLM não precisa que você selecione, configure ou treine modelos ou intenções. Para obter mais informações, consulte Descoberta de tópico do LLM no Virtual Agent.

Tradução automática

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

Criar um formulário de tópico, comparado entre os tipos de modelo LLM e NLU/palavra-chave



Formulário Criar um tópico

Campo	Descrição
Escopo da aplicação	Selecione o escopo da aplicação em que o tópico se torna disponível. **Nota:** O escopo da aplicação não pode ser alterado depois que o tópico é criado.
Tipo de modelo	. **LLM** O valor é usado para descoberta de tópicos em LLMs e **NLU/palavras-chave** O valor é usado para descoberta de palavra-chave ou NLU. Para obter mais informações, consulte Descoberta de tópico do LLM no Virtual Agent. **Nota:** Se este campo não for exibido, verifique se ambos Now Assist painel e. Now Assist em Virtual Agent estão ativados. Para obter mais informações, consulte Ligue o. Now Assist painel e Configurar assistentes.
Tipo	Lista de ativos que você pode criar. Selecione **Tópico**.
Nome interno	Nome interno para tópicos, tópicos de conversa superficial e tópicos de configuração que refletem sua finalidade comercial. O nome interno é exibido no Designer do Virtual Agent Página Tópicos e devem ser exclusivos em toda a plataforma.
Nome de exibição	Nome do tópico que é exibido para os usuários quando eles interagem com Virtual Agent. O nome de exibição deve ser exclusivo para NLU/Palavras-chave ou tipo de modelo LLM.
Tópicos do LLM	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
[somente descoberta de tópicos de LLM]	
Descrição do tópico usada para descoberta	Uma explicação detalhada da finalidade do tópico do LLM, que o diferencia de outros tópicos. A descrição é usada para descoberta de tópico, portanto, quanto mais detalhada e específica for a descrição do tópico, maior será a probabilidade de encontrar uma boa correspondência. Um exemplo fraco seria: Ajude os usuários a ver quantos dias de férias eles ainda têm. Um exemplo mais forte seria Este tópico é sobre um calendário de feriados para funcionários em uma empresa. Os usuários podem solicitar a lista de feriados ou o feriado da empresa para um ano específico, data específica, perguntar sobre um feriado específico ou perguntar se eles têm um dia de folga para um feriado específico. O tópico também cobre a disponibilidade de um calendário de feriados e feriados específicos como Dia da Liberdade e Dia do Bem-Estar. Para obter mais informações, consulteDescrição do LLM e diretrizes de instrução para Virtual Agent tópicos.
Selecione assistentes do LLM para disponibilizar tópicos para eles e para assistentes primários	O assistente de LLM que você associa ao tópico para descoberta de tópicos mais precisa. Se você estabeleceu assistentes primários e secundários durante Now Assist em Virtual Agent configuração assistida, uma mensagem na tela explica se o assistente selecionado é um assistente primário ou secundário. Ao testar um assistente de LLM primário, os tópicos dos assistentes secundários são incluídos na descoberta de tópicos. Para exibir os assistentes de LLM e sua hierarquia, selecione **Gerenciar assistentes** . Se você associar um bloco de tópicos e um tópico relacionado ao mesmo assistente de LLM, ambos serão mostrados como associados a esse assistente. Quando você adiciona um assistente de LLM ou remove um do tópico, o tópico é revertido para Não publicado. Quando você associa um tópico de LLM a um assistente de LLM e o publica, um registro para a associação é criado na tabela Mapeamento de perfil e documento [sys_cs_document_context_profile]. Se você dissociar o tópico de configuração do assistente de LLM antes de republicar, o registro será excluído. Para obter mais informações, consulte Assistentes do LLM.
Tópicos Compreensão da linguagem natural (NLU) [somente descoberta de tópico de NLU/palavra-chave]	
Descrição do tópico	Explicação resumida da finalidade e funcionalidade do tópico. Se você usar aspas simples (' ') na descrição, faça o seguinte para evitar problemas com a conversa:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	1. Navegue até **Tudo** e depois insira sys_properties.list no filtro. 2. Pesquise e selecione glide.ui.escape_all_script e defina seu valor como **Verdadeiro**.
Modelo do NLU	Modelo de Compreensão da linguagem natural a ser mapeado para o tópico. O modelo inclui os enunciados do usuário que estão associados às intenções e entidades treinadas. Esta combinação permite que o bot compreenda o que um usuário diz. Siga um destes procedimentos: • Escolha um modelo existente. • Selecione **Criar Modelo** para criar um novo grupo de modelos. 1. No campo **Nome do Modelo**, insira um nome para o novo grupo de modelos. 2. No campo **Nome da intenção**, aceite o valor padrão ou insira um nome para a nova intenção. **Nota:** Novos modelos são criados no estado **Rascunho**. **Dica:** Para ver como e onde NLU o modelo é usado, navegue até **Workbench de NLU** > **Modelos**e classifique o. **Criado para** coluna.
Intenção Associada	A intenção, quando reconhecida pelo Virtual Agent, que inicia esse tópico. Se você especificou ou criou um modelo, a intenção é obrigatória. Siga um destes procedimentos: • Escolha uma intenção existente. • Selecione **Criar intenção** para criar uma nova intenção. No campo **Nome da intenção**, aceite o valor padrão ou insira um nome para a nova intenção. **Nota:** Esta opção não está disponível para modelos somente leitura.
Habilitar DialogActs	Comutador (ativo por padrão em novos tópicos) para habilitar Virtual Agent para detectar quando você modifica enunciados ou aplica atualizações em um NLU e reage dinamicamente a enunciados e modificações inesperados. Alterne para a posição Desativado para impedir que os usuários usem o teclado em vez das opções disponíveis no tópico. Para obter mais informações, consulte Atos de diálogo para o Virtual Agent. **Nota:** Esta alternância é dissociada da opção de alternância de tópico encontrada em todas as entradas do usuário, exceto na opção agrupada e no seletor de arquivos. Ele está disponível para todos os tipos de tópico, exceto um Bloco de tópico. No momento, este recurso está disponível somente para inglês.
Confirmar valores modificados com usuários	Alterne o comutador para permitir que o Virtual Agent envie uma mensagem de confirmação ao usuário quando o Virtual Agent detectar uma mudança de valor. Por padrão, este valor está Ativo.

Tradução automática

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

Formulário Criar um tópico

Campo	Descrição
	Nota: Esta alternância aparece quando **Habilitar DialogActs** está ativado.
Propriedades avançadas (opcional)	
Quem pode acessar este tópico.	
Funções do sistema	Funções que um usuário deve ter para exibir e executar o tópico. Se um tópico for público (disponível para usuários, incluindo usuários convidados, que não foram autenticados no ServiceNow), selecione somente a função Pública.
Canais	Clientes de bate-papo nos quais o tópico ou bloco de tópicos será executado. Esses canais são diferentes dos canais padrão que têm suporte nativo do Virtual Agent. Sua instância pode ter canais adicionais para integrações de bate-papo personalizadas criadas para ela. Para obter mais informações, consulte Implantando tópicos Virtual Agent em outros canais.
Contexto	Lógica de expressão a fim de especificar uma condição para apresentar este tópico a usuários. A condição deve ser avaliada como verdadeira. Você pode definir este campo usando o construtor de condição ou um script. • **Condição**: use o Construtor de condições para adicionar ou editar condições. • **Script**: use o editor de script para criar ou editar um script que contenha uma declaração de condição.
Atendente	
Variáveis de contexto do atendente.	Variáveis de contexto do agente em tempo real que são definidas nas Configurações gerais de bate-papo. Selecione as variáveis que fornecem contexto dinâmico, o que significa informações do bate-papo Virtual Agent. Essas informações são transferidas da conversa do bot para o atendente. Para obter informações sobre a lista padrão de variáveis de agente dinâmico, consulte Variáveis de contexto do atendente..
Disponível para piloto automático de agente	Botão de alternância que determina se o tópico está disponível para um atendente. Quando ativado, um agente pode pesquisar e invocar o tópico. Para obter detalhes, consulte Piloto automático para conversas. Aplicável apenas à descoberta de tópico por palavra-chave ou por NLU.
Adicional	
Retomar o fluxo após a alternância de tópicos.	Botão de alternância que permite ao usuário retornar à conversa original após mudar tópicos durante uma conversa.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Aplicável apenas à descoberta de tópico por palavra-chave ou por NLU. Não se aplica a tópicos de Conversa superficial.
Categorias	Rótulo usado para identificar e agrupar tópicos, blocos de tópicos ou controles personalizados.
Palavras-chave [somente descoberta de tópico de NLU/ palavra-chave]	Lista de frases ou termos-chave que os usuários inserem para iniciar a conversa com o Virtual Agent. Pressione **Enter** após cada frase. Palavras-chave também são usadas para idiomas que não estão disponíveis no NLU.

Guia Propriedades do tópico

Use a guia **Propriedades do tópico** para identificar um tópico e como ele é usado. Você pode controlar quem usa o tópico e em quais canais ele pode ser executado.

As propriedades que você pode especificar dependem do método de descoberta do tópico.

Dois métodos estão disponíveis em Designer do Virtual Agent Modelo de linguagem grande (LLM) ou Compreensão da linguagem natural(NLU).

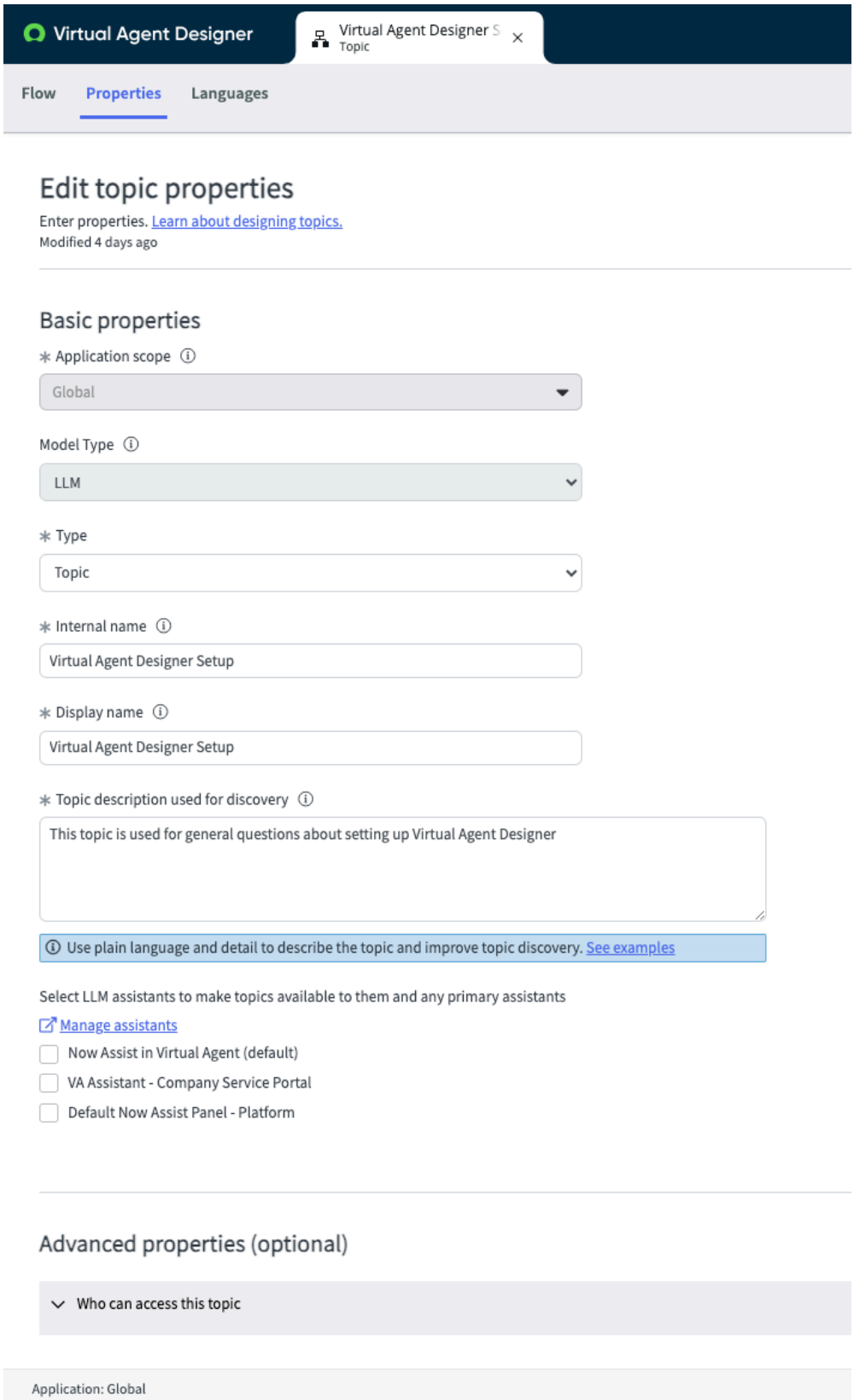
Por exemplo, se você habilitar NLU em Virtual Agent configurações, a guia **Propriedades** de tópico incluirá campos para identificar o modelo NLU e a intenção do tópico.

Para obter mais informações, consulte Criar um tópico Virtual Agent.

Tradução automática

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

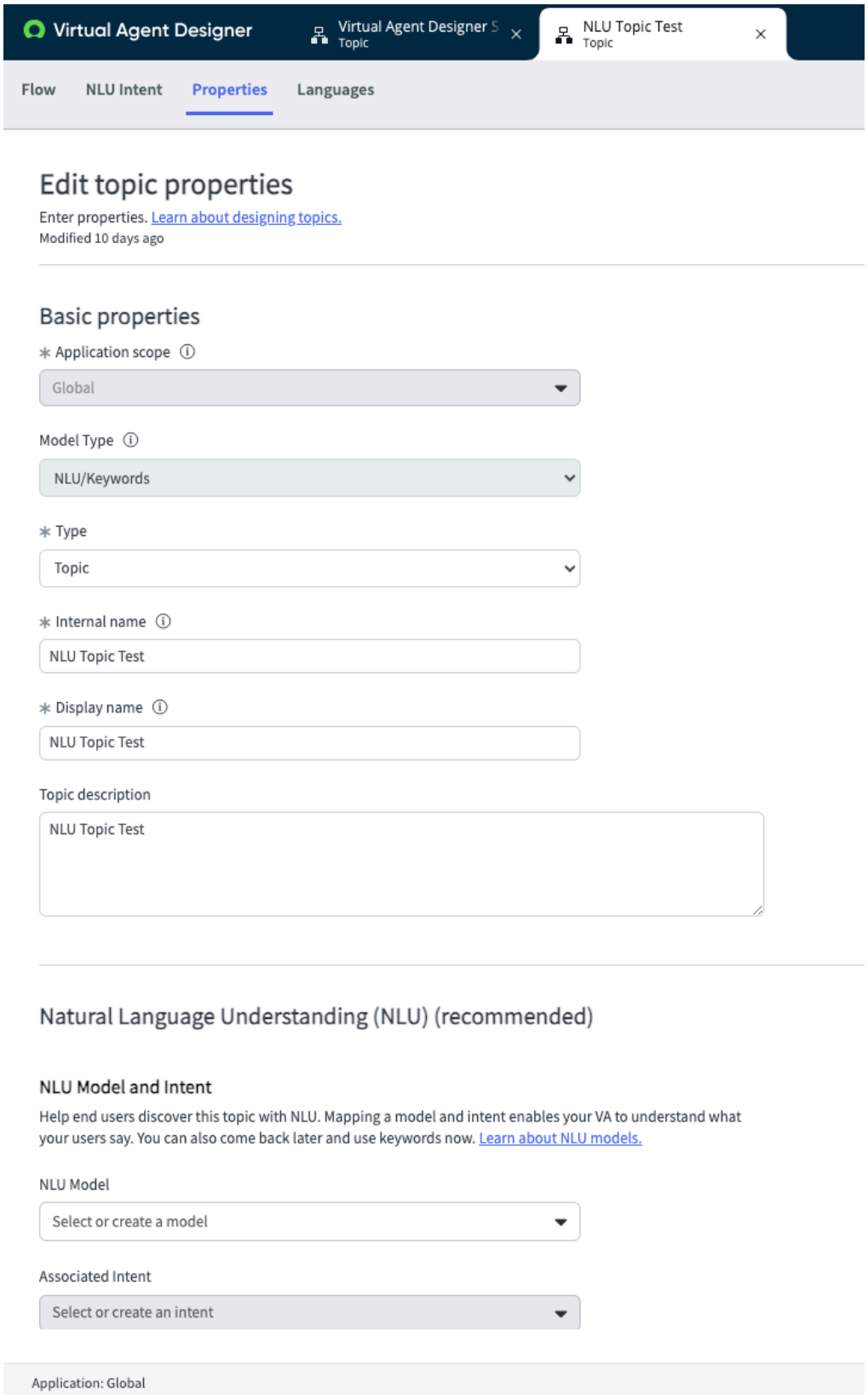
Guia Propriedades do tópico com descoberta do tópico LLM



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Propriedades do tópico com descoberta do tópico NLU



Tradução automática

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

Propriedades do tópico

Campo	Descrição
Escopo da aplicação	Selecione o escopo da aplicação em que o tópico se torna disponível. **Nota:** O escopo da aplicação não pode ser alterado depois que o tópico é criado.
Tipo de modelo	Tipo de modelo para este tópico, LLM ou NLU/palavra-chave. O tipo de modelo é bloqueado quando você cria o tópico.
Tipo	Tipo de tópico, incluindo tópico básico, bloco de tópicos, tópico de configuração e tópico de conversa superficial.
Nome interno	Nome interno do tópico, não visto pelos clientes.
Nome de exibição	Nome do tópico exibido para os clientes.
Tópicos do LLM [Somente tipo de modelo LLM]	
Descrição do tópico usada para descoberta	Descrição usada pelo LLM para corresponder com precisão a pergunta ou solicitação do usuário ao tópico certo. Descrições completas melhoram a descoberta de tópicos. Para obter mais informações, consulte Descoberta de tópico do LLM no Virtual Agent.
O tópico estará disponível nestes assistentes	Assistente de LLM ou assistentes selecionados para disponibilizar tópicos para eles.
Tópicos do NLU [Somente tipo de modelo de NLU/palavra-chave]	
Descrição do tópico	Descrição usada para indicar para que este tópico é usado.
Modelo de NLU	Modelo de NLU mapeado para o tópico.
Intenção associada	Intenção de NLU conectada ao modelo e ao tópico.
Habilitar DialogActs	Alterne para permitir que o Virtual Agent reaja dinamicamente às declarações do usuário.
Confirmar valores modificados com usuários	Alterne para permitir que o Virtual Agent envie mensagens de confirmação aos usuários quando uma mudança de valor for detectada.

Guia Fluxo de tópico

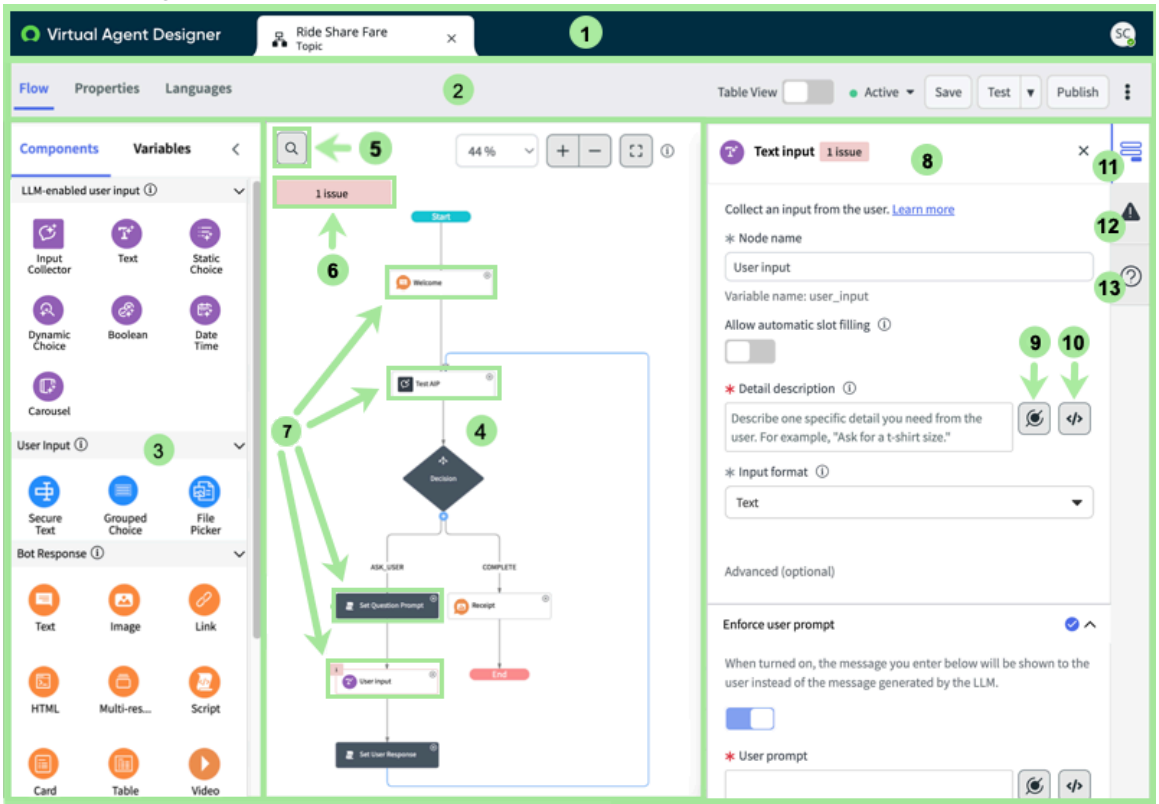
Use a guia **Fluxo** de tópico para criar o fluxo de conversa. Use os controles para entradas de usuário, respostas de bot e utilitários para definir o fluxo.

Tradução automática

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

Guia Fluxo (exibição padrão)

Exemplo da guia Fluxo na exibição padrão



Nota: Atualizado Designer do Virtual Agent a interface do usuário está disponível quando você instala Now Assist em Virtual Agent e ligue o. Now Assist Habilidade de tópicos. Este conteúdo presume que você ativou esta habilidade e pode ver a exibição de lista. Se esta habilidade não estiver ativada, você verá a IU legada e a página Tópicos. Para obter mais informações, consulte Página de tópicos legados do Virtual Agent Designer .

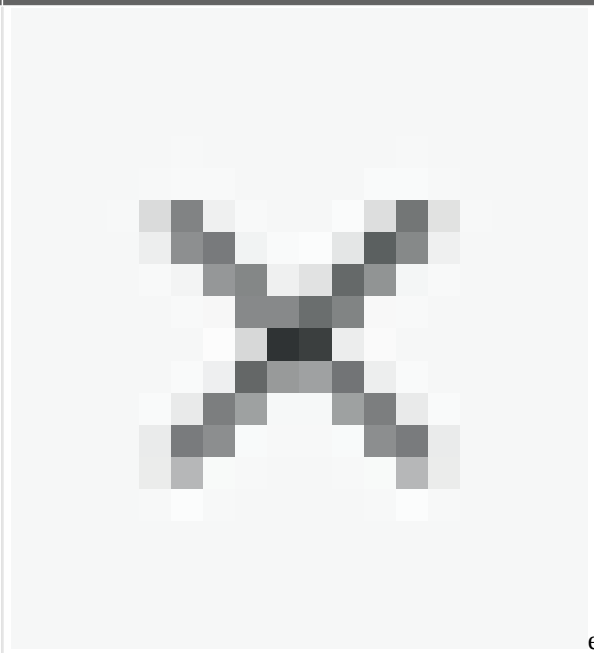
Legenda (exibição padrão)

Recurso	Descrição
1. Barra de navegação	Guias para navegar entre seu design e a página inicial. Você pode abrir e ignorar entre vários tópicos e a página inicial selecionando **Designer do Virtual Agent** ou uma guia de tópico aberto. Selecione o ícone 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.

Legenda (exibição padrão)

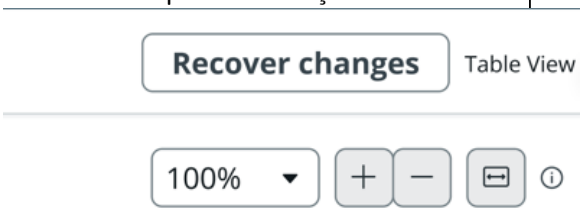
Recurso	Descrição
	 em uma guia para fechar esse tópico.
2. Barra de cabeçalho do tópico	Guias e opções de design para seu tópico: • Guias: cada guia apresenta uma exibição diferente para trabalhar na sua conversa. ◦ **Fluxo**: exibe a tela para criar seu fluxo de conversa. ◦ Guia Intenção de NLU de tópicos (Somente tópicos de NLU) ◦ Guia Propriedades do tópico ◦ Guia Idioma do tópico (disponível se vários idiomas estiverem configurados para Virtual Agent. Para mais informações, consulte Localizando Virtual Agent conversas. • **Exibição de tabela**: opção que mostra uma exibição de tabela dos nós no fluxo de conversa. Você pode usar esta opção para alternar entre a exibição de tabela e a exibição de diagrama ao projetar sua conversa. • **Ativo/inativo**: opção que muda o estado do design para que ele fique ativo (disponível aos usuários) ou inativo (em desenvolvimento e não disponível aos usuários). Selecione essa opção para ver as opções a seguir: ◦ **Incluído na descoberta de tópicos**: opção para permitir que o tópico seja descoberto por meio de palavras-chave, NLU ou Serviço Now LLM. Se inativo, o tópico será incluído ao executar fallback de pesquisa. ◦ **Incluído na lista de tópicos**: opção para tornar o tópico visível na lista de tópicos "Mostrar tudo".

Tradução automática

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

Legenda (exibição padrão)

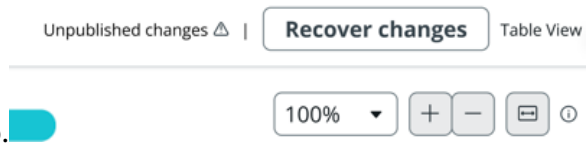
Recurso	Descrição

	• **Salvar**: salva o design atual.
	• **Teste**: abre o design em uma janela de teste de bate-papo para que você possa visualizar e testar a conversa. . Now Assist painel, Microsoft Teams ou Slack A aplicação está configurada para o seu ambiente, as opções de visualização desses canais são exibidas na lista do botão Testar. Clique em **Visualizar no painel do Now Assist** ou em **Exibição no Microsoft Teams** na lista para testar seu tópico nesses ambientes.
	• **Publicar**: ativa o design e o disponibiliza aos clientes do bate-papo. Se você estiver usando modelos de NLU específicos ao idioma, selecione **Revisar e publicar** na lista Publicar para especificar os idiomas.
	• Ícone Mais ações em tópicos
	  ◦ **Duplicar**: copiar o design atual para criar uma versão não publicada do design.
	  ◦ **Excluir**: remover a versão atual e publicada do design.
	
	Ao atualizar designs, a barra de cabeçalho exibe um Mudanças não publicadas mensagem até que você publique o tópico. Passe o mouse sobre a mensagem para ver uma dica de ferramenta explicando as mudanças não publicadas. Por exemplo, as mudanças podem incluir o design principal do tópico ou Compreensão da linguagem natural(NLU mapeamentos de idioma.
	
	Se você fechar o tópico sem salvar, um **Recuperar mudanças** aparece na barra de cabeçalho. Selecione este botão para recuperar todas as mudanças não publicadas que não foram salvas antes de fechar. . **Recuperar mudanças** o botão foi substituído pelo Mudanças não publicadasmensagem.
	 
	
	Se você adicionar um nó e fechar o tópico antes de salvar ou publicar, o nó desaparecerá e o botão e a mensagem serão exibidos quando você reabrir o tópico. Selecione

Tradução automática

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

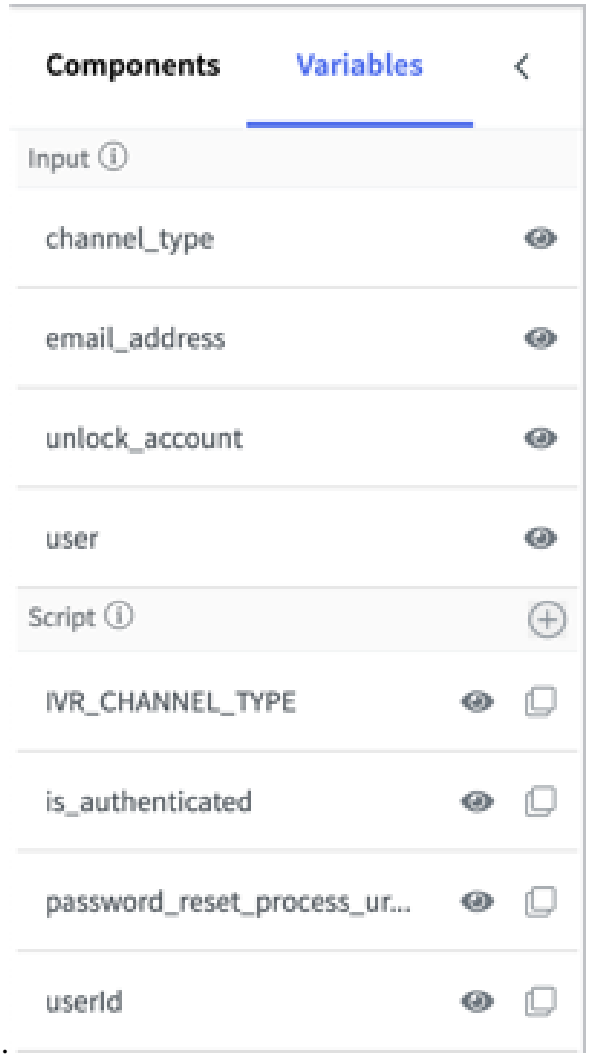
Legenda (exibição padrão)

Recurso	Descrição
	Recuperar mudançaspara restaurar o nó e remover o  botão.
3. Paleta	Barra lateral recolhível com as guias Componentes e Variáveis. A guia Componentes mostra uma lista de controles que você pode arrastar para a tela para criar uma conversa. Os seguintes tipos de controles estão disponíveis: • Entrada do usuário: controles usados para solicitar e capturar informações do usuário em uma conversa. Quando Now Assist E você está trabalhando com um tópico de modelo de linguagem grande (LLM), a seção Entrada do usuário do LLM indica quais controles são compatíveis com LLM. • Resposta do bot: controles para exibir as respostas do Virtual Agent em uma conversa. • Utilitários: controles para executar ações em um tópico, como executar um script, adicionar diferentes caminhos de conversa (ramificações) em um tópico ou adicionar blocos de 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.

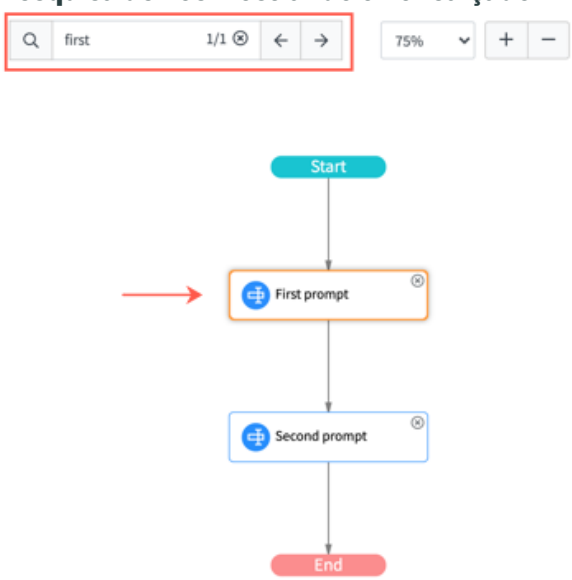
Legenda (exibição padrão)

Recurso	Descrição
	A guia Variáveis inclui entradas e  scripts. **Seção de entradas** • Variáveis do atendente especificadas na guia **Propriedades** do tópico para fornecer informações contextuais da sessão do Virtual Agent para o atendente. • Variáveis de entrada definidas por controles de entrada do usuário e utilitários adicionados ao fluxo na tela. • Entidades NLU "sem nó" adicionadas pelo autor do tópico que são usadas como variáveis de entrada preenchidas por slot para o tópico. **Seção de scripts** A seção de scripts inclui os scripts encontrados nos nós da tela. O autor do tópico pode adicionar mais variáveis de script para armazenar valores fora das variáveis 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.

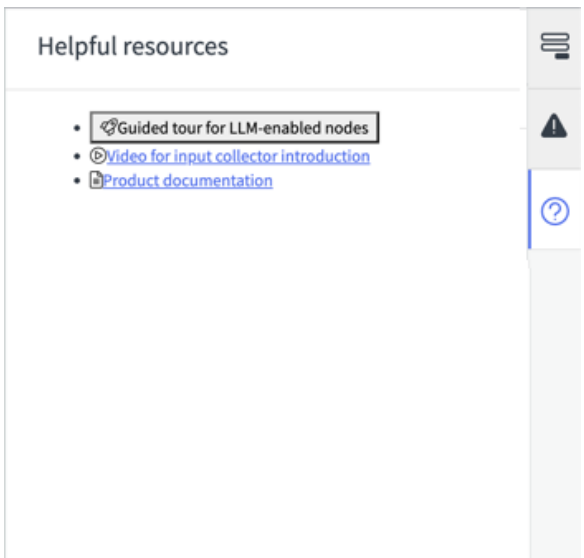
Legenda (exibição padrão)

Recurso	Descrição
	controle. As variáveis de script permitem cenários de script mais complexos.
4. Tela	Área que exibe o fluxo da conversa graficamente. Ao arrastar um controle para a tela, ele se torna um nó no fluxo de conversa. Inclui uma folha de propriedades associada que é aberta no painel à direita. Cada fluxo tem um nó **inicial** e um **final**. Ao adicionar ou remover controles, o layout dos controles na tela é ajustado automaticamente.
5. Pesquisa de nó	Opção para encontrar rapidamente nós específicos no fluxo de conversa. Selecione o ícone de pesquisa de nó para expandir o campo de pesquisa e insira o nome do nó que você deseja encontrar. Quando um nó correspondente é encontrado, ele é realçado no fluxo. Use as setas para a esquerda ou direita para pesquisar o nó anterior ou o próximo que corresponda ao nome do nó de pesquisa. **Pesquisa de nós mostrando o nó realçado** 
6. Emite aviso	Contador que mostra o número de problemas que precisam de correção antes que o tópico possa ser publicado. Para obter mais informações, consulte a seção Avisos de propriedade incompleta destes documentos.
7. Nó	Item de entrada ou saída na tela criado arrastando um controle da barra lateral Componentes ou Variáveis. Todos os controles na conversa são representados como nós individuais na tela. Se um nó estiver incompleto, um contador mostrando o número de problemas no nó será exibido. Para obter mais informações, consulte a seção Avisos de propriedade incompleta destes documentos.
8. Folha de propriedades	Propriedades específicas do nó selecionado na tela. A lista de propriedades muda com base no nó selecionado. Cada nó tem seu próprio conjunto de propriedades que pode ser definido por você e pode incluir scripts que controlam o comportamento ou o processamento realizado no nó. Se o NLU estiver habilitado, as folhas de propriedades dos controles de entrada terão campos de NLU adicionais. Para obter mais informações, consulte controles Designer do Virtual Agent

Tradução automática

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

Legenda (exibição padrão)

Recurso	Descrição
9. Seletor de cápsula de dados	Uma ferramenta para selecionar cápsulas de dados de variáveis de entrada ou de script para usar no campo de propriedade. Escolha o selecionador de cápsula de dados para eleger a partir das variáveis existentes acessíveis no tópico. Você também pode arrastar cápsulas de dados diretamente para os campos de propriedade.
10. Editor de scripts	Uma ferramenta para adicionar ou editar JavaScripts usados em uma propriedade. Fornece assistência de script, incluindo uma lista de elementos válidos no ponto de inserção. Os elementos incluem o nome da função, nomes de objeto e nomes de variáveis disponíveis para o tópico Para obter mais informações, consulte o Editor de sintaxe JavaScript .
11. Guia Folha de propriedades	Abre a exibição da folha de propriedades do nó selecionado no momento na tela.
12. Guia Problemas de validação	Abre a exibição Problemas de validação, mostrando o número de problemas no tópico que precisam de correção antes que o tópico possa ser publicado. Esta guia aparece quando você tenta publicar um tópico incompleto e desaparece quando todos os problemas são resolvidos. Para obter mais informações, consulte Publicar um tópico Virtual Agent.
13. Guia Recursos	Abre a exibição Recursos úteis, que contém um link para a documentação do produto. Em um tópico de LLM, outros recursos aparecem, incluindo tours guiados na tela e links para vídeos para controles de LLM. 

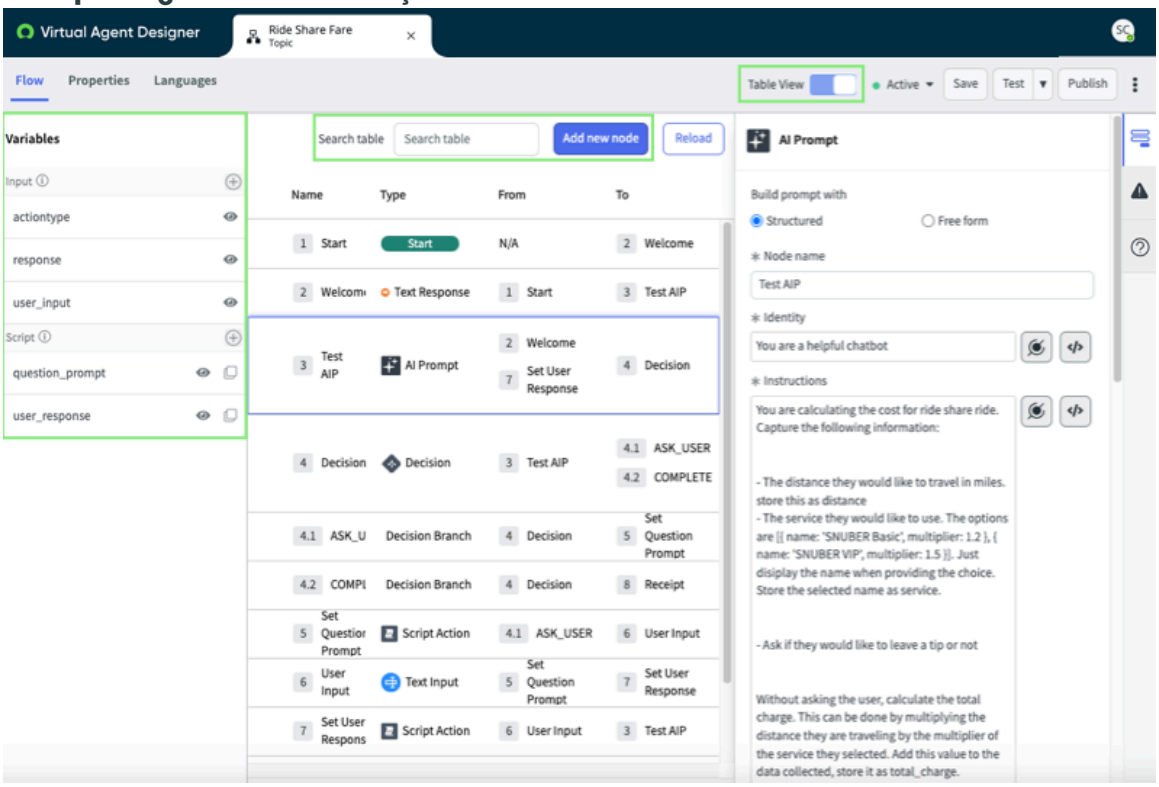
Guia Fluxo com Exibição de tabela habilitada

A maior parte da funcionalidade da guia Fluxo é a mesma na Exibição de tabela. A figura e a tabela a seguir destacam as diferenças.

Tradução automática

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

Exemplo de guia Fluxo na Exibição de tabela



Legenda (exibição de tabela)

Recurso	Descrição
Paleta: barra lateral de variáveis	A guia Componentes não é mostrada. Somente a barra lateral Variáveis fica visível.
Exibição de tabela	Uma lista de linhas da tabela, em que cada linha corresponde a um nó no fluxo de conversa. Você pode adicionar nós nesta seção. Ao adicionar ou remover nós, as linhas da tabela se ajustam automaticamente. Um nó pode ser qualquer um dos controles a seguir, além dos nós **Inicial** e **Final**: • **Entrada do usuário**: controles usados para solicitar e capturar informações do usuário em uma conversa. • **Resposta do bot**: controles para exibir respostas do Virtual Agent em uma conversa. • **Utilitários**: controles para executar ações em um tópico, como executar um script, adicionar diferentes caminhos de conversa (ramificações) em um tópico ou adicionar blocos de tópico. Selecione **Adicionar novo nó** para adicionar um nó. Você pode especificar o tipo de controle na caixa de diálogo.
Pesquisar tabela	Opção para pesquisar nós na conversa (tabela).

Tradução automática

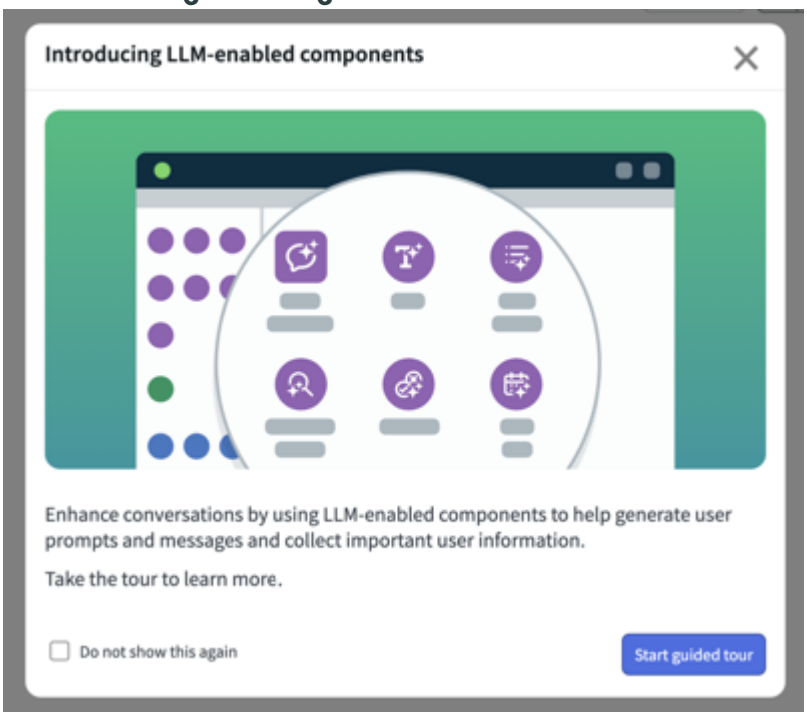
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Tour guiado dos componentes do LLM

Quando você cria ou abre um tópico de LLM não somente leitura, uma caixa de diálogo é exibida e exibe uma opção para fazer um tour guiado dos componentes do LLM em Designer do Virtual Agent. Selecione o ícone Fechar para fechar a janela ou **Iniciar tour guiado** para serem mostrados os vários componentes. Você também pode fazer um tour selecionando **Tour guiado para nós habilitados para LLM** Na guia Recursos úteis.

Para parar de ver a caixa de diálogo aberta sempre que você abrir um tópico do LLM, selecione **Não mostrar isso novamente** antes de fechar a caixa de diálogo ou iniciar o tour. Para restaurar a caixa de diálogo, navegue até **Todos** e, em seguida, insira `sys_cb_user_preference_list.do` . Na página Preferências do usuário do Designer, encontre *`LLM_INTRO_MODAL_ENABLED`*preferência. Abra o *`Value`*e defina-o como `verdadeiro` .

Caixa de diálogo de tour guiado do LLM



Avisos de propriedade incompletos

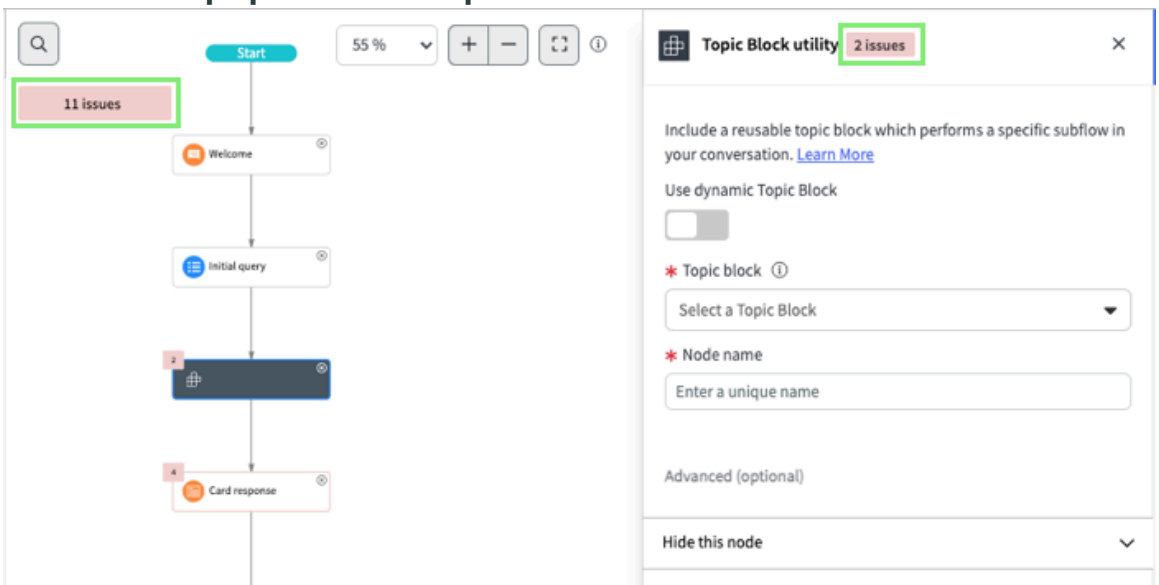
Os controles na tela têm propriedades obrigatórias. Se propriedades exigidas estiverem ausentes, Designer do Virtual Agent exibirá o número total de propriedades exigidas ausentes e os controles onde elas estão ausentes. Todos os avisos incompletos devem ser resolvidos para testar ou publicar o tópico.

No exemplo a seguir, duas propriedades exigidas estão ausentes no tópico. Dois nós são afetados e falta uma propriedade em cada um deles. O nó de resposta de texto não tem a resposta de mensagem.

Tradução automática

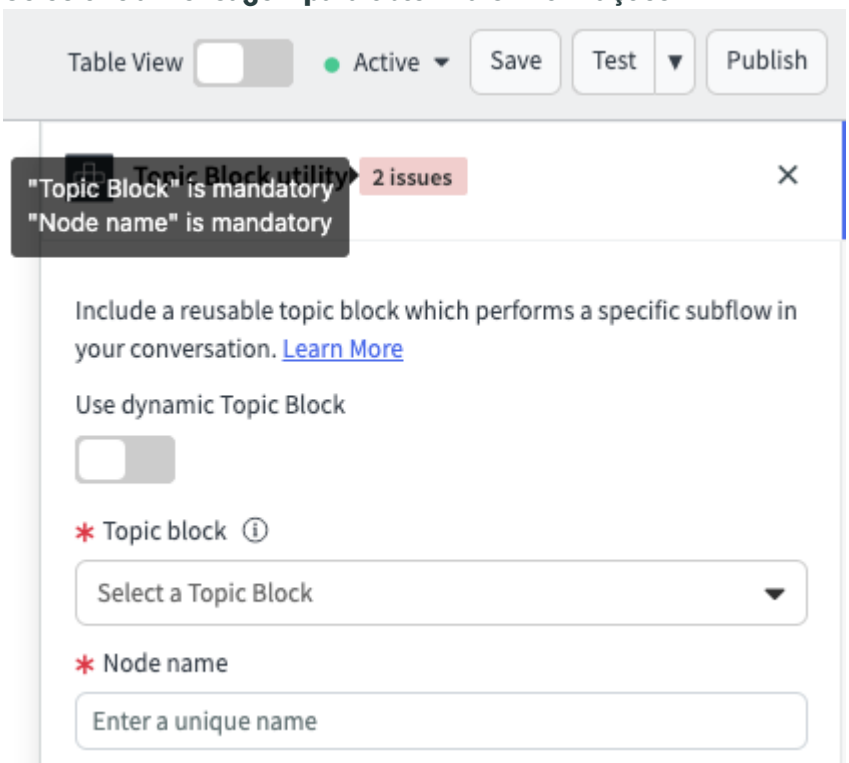
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Guia Fluxo com propriedades incompletas



Aponte para a mensagem incompleta para ver uma dica das ferramentas que descreve o que está ausente.

Selecione a mensagem para obter mais informações



Guia Intenção de NLU de tópicos

Você pode editar e refinar modelos ServiceNow NLU em Designer do Virtual Agent. Quando um tópico de conversa estiver vinculado a um modelo e intenção associados NLU, use a guia **Intenção de NLU** para analisar e editar enunciados e entidades associadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: Atualizado Designer do Virtual Agent a interface do usuário está disponível quando você instala Now Assist em Virtual Agent e ligue o. Now Assist Habilidade de tópicos. Este conteúdo presume que você ativou esta habilidade e pode ver a exibição de lista. Se esta habilidade não estiver ativada, você verá a IU legada e a página Tópicos. Para obter mais informações, consulte Página de tópicos legados do Virtual Agent Designer .

Se o seu tópico usar a descoberta NLU, a guia **Intenção de NLU** de tópicos vai aparecer na interface Designer do Virtual Agent. Teste seu tópico para ver os resultados de previsão da descoberta de tópico e as pontuações de confiança correspondentes dos resultados. Dependendo dos resultados, você pode modificar os enunciados associados e entidades no modelo NLU para sua intenção de tópico.

Guia Enunciados

Use a guia **Enunciados** para realizar as tarefas a seguir.

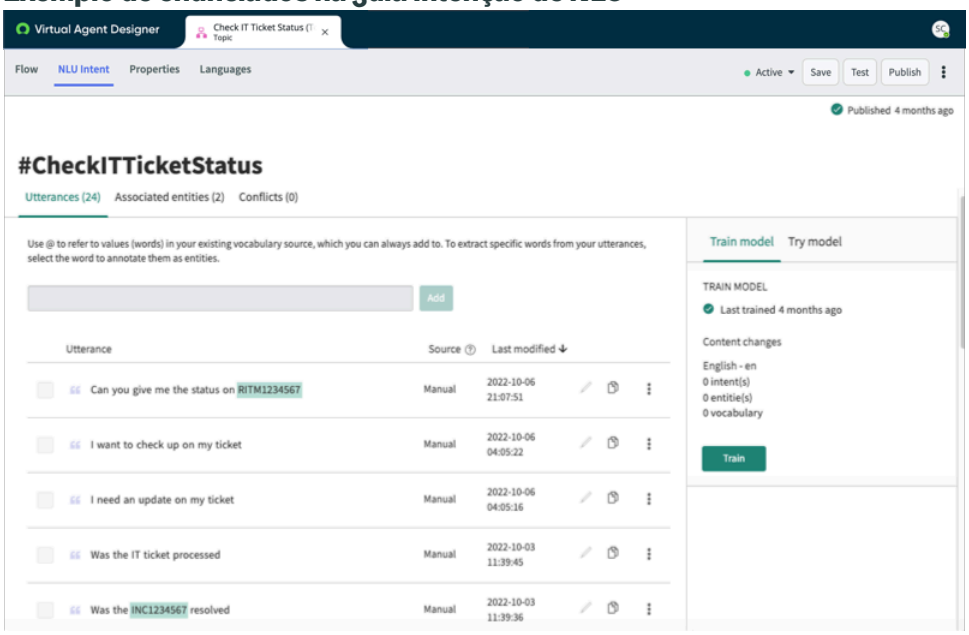
Como usar a guia Enunciados

Eu quero...	Faça o seguinte
Adicionar um enunciado	Usar o campo **Adicionar** para inserir um enunciado em uma intenção. Cada enunciado deve ser exclusivo e conter no máximo 200 caracteres.
Editar um enunciado	Selecione o ícone Editar ao lado do enunciado.
Duplicar um enunciado	Selecione o ícone Copiar ao lado do enunciado.
Mover um enunciado para outra intenção	Selecione o ícone Menu e selecione **Mova este enunciado para outra intenção** .
Excluir um enunciado	Selecione o ícone Menu e selecione **Exclua este enunciado** .
Definir uma nova entidade	**1.** Selecione uma palavra em um enunciado para usar como uma entidade. **2.** No seletor Criar nova entidade, selecione o tipo de entidade a ser criada, como uma entidade simples ou derivada do sistema. Para obter informações sobre os tipos de entidades que você pode definir, consulte Entidades NLU . Para mais informações sobre entidades do sistema, consulte Entidades do sistema NLU. Ao adicionar uma entidade, ela também é exibida na guia **Entidades associadas**.

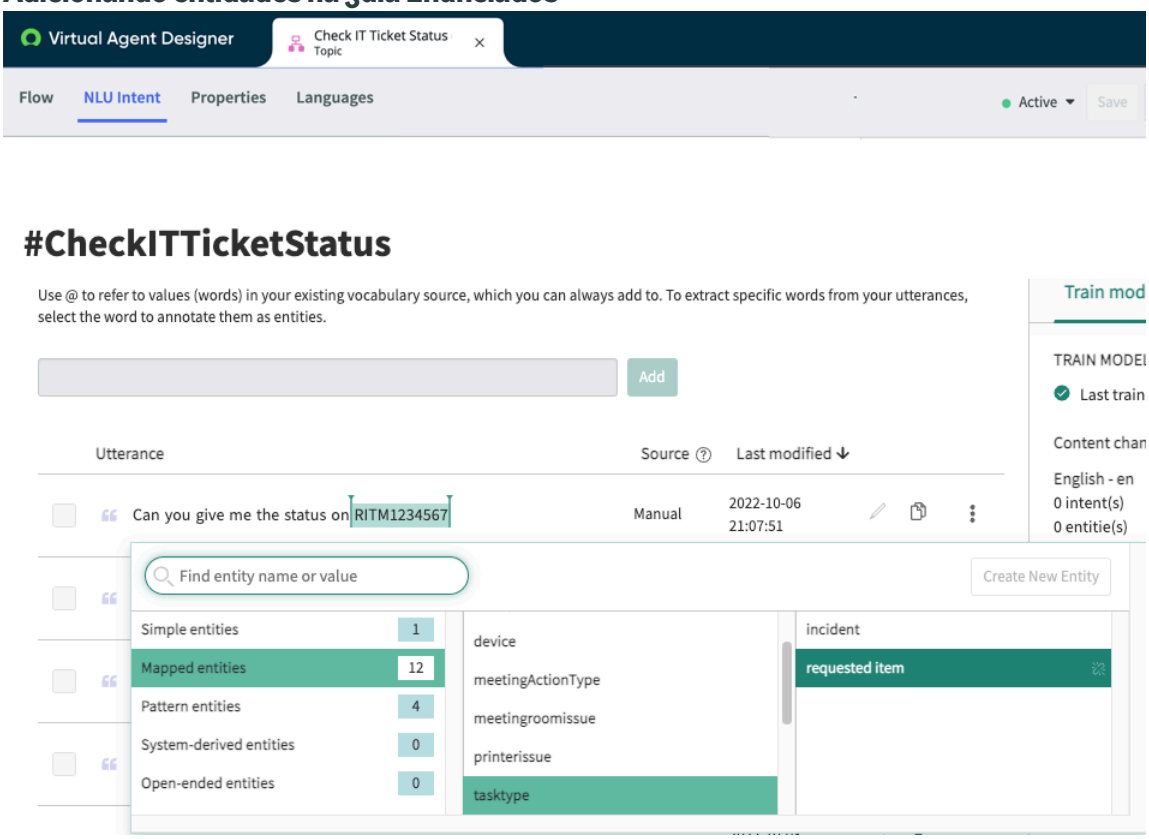
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 enunciados na guia Intenção de NLU



Adicionando entidades na guia Enunciados



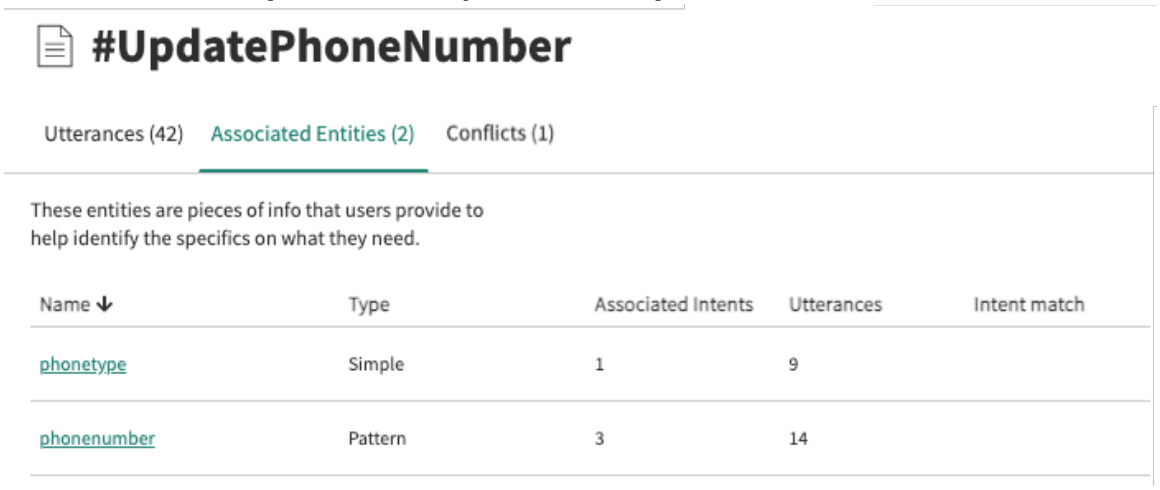
Guia Entidades associadas

Use a guia **Entidades associadas** para exibir as entidades definidas para a intenção. Selecione o nome para exibir os enunciados aos quais a entidade está associada.

Tradução automática

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

Entidades definidas para uma intenção chamada UpdatePhoneNumber

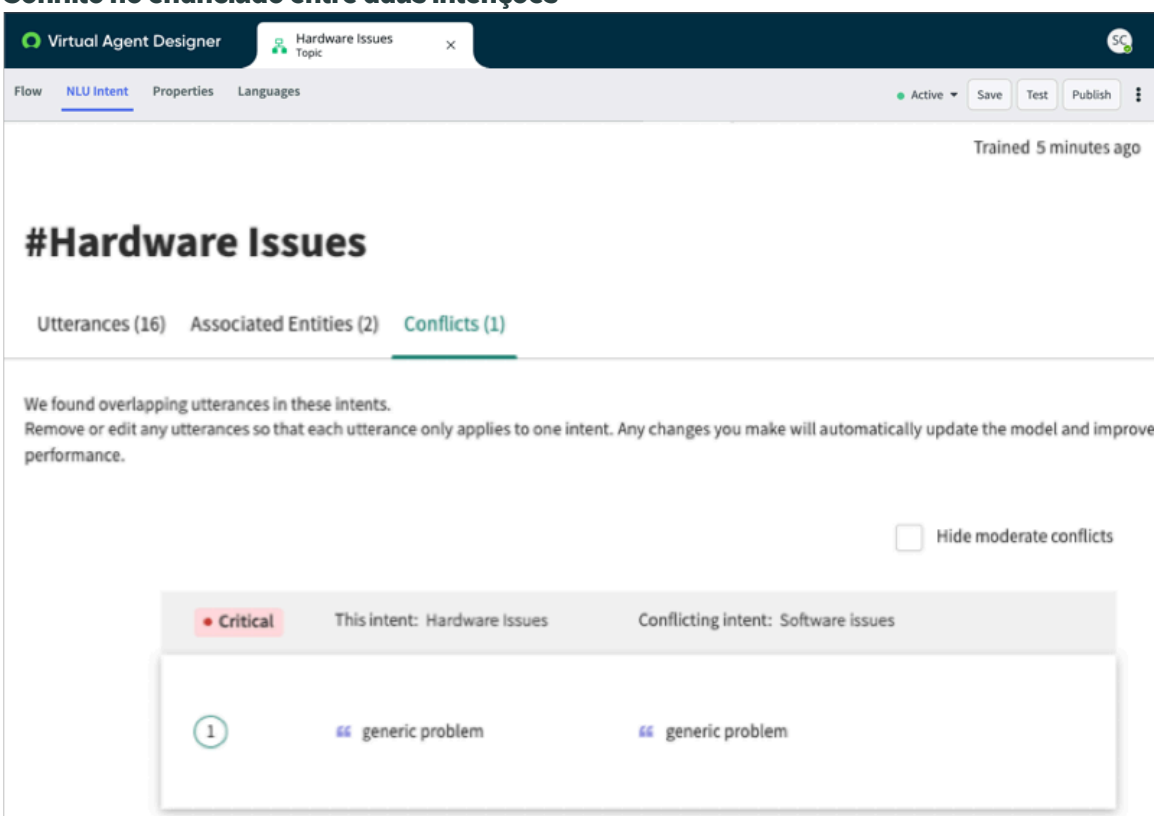


Você também pode associar entidades do sistema, como data e hora, a uma intenção. Para mais informações sobre entidades do sistema compatíveis, consulte Entidades do sistema NLU.

Guia Conflitos

Use a guia **Conflitos** para exibir conflitos entre suas intenções. Por exemplo, se duas intenções diferentes usarem o mesmo enunciado, isso aparecerá como um conflito em Designer do Virtual Agent e Workbench de NLU. Identificar e resolver conflitos melhora a eficácia da descoberta de tópicos de NLU.

Conflito no enunciado entre duas intenções



Tradução automática

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

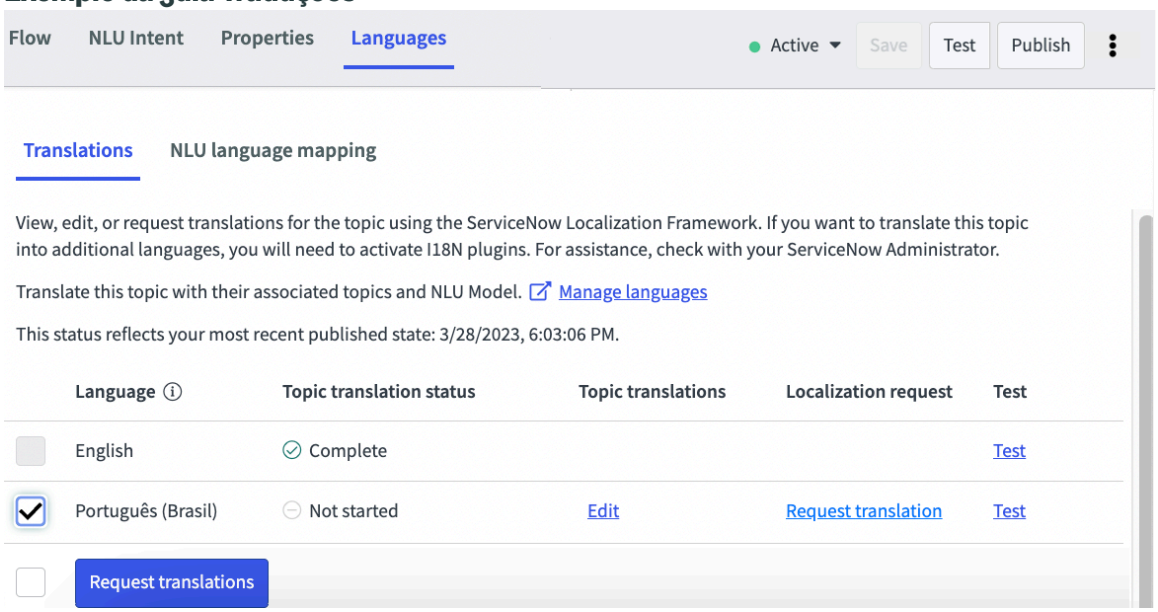
Guia Idioma do tópico

Use a guia **Idiomas** para exibir o status de tradução do tópico para os idiomas que foram ativados em Virtual Agent. Se o NLU estiver habilitado na sua instância, você também poderá exibir os mapeamentos de modelo para cada idioma.

Alguns recursos da guia Idiomas exigem as funções de localização apropriadas. Para mais informações, consulte Funções de localização para Virtual Agent.

Guia Traduções

Exemplo da guia Traduções



Colunas da guia Traduções

Coluna	Descrição
Idioma	Lista de idiomas disponíveis em Virtual Agent. Somente os idiomas instalados são exibidos (os plug-ins de idioma são ativados). Se um idioma aparecer como indisponível, significa que o plug-in do idioma está instalado, mas não foi ativado nas configurações Virtual Agent ou em Framework de localização. Para obter mais informações, consulte Configurar Compreensão da linguagem natural em Virtual Agent e tabela Idiomas .
Status da tradução do tópico	Indica o status da tradução: • **Concluída**: tópico totalmente traduzido • **Parcial**: tópico parcialmente traduzido • **Em andamento**: tradução em andamento • **Não iniciada**: a tradução não foi iniciada • **Precisa de publicação**: o tópico não está publicado ou está no estado Rascunho

Tradução automática

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

Colunas da guia Traduções

Coluna	Descrição
	A plataforma ServiceNow fornece traduções de recursos de interface e tópicos pré-criados. Dessa forma, os idiomas podem ser exibidos como parcialmente traduzidos.
Traduções do tópico	Dependendo do estado do processo de localização e da sua função, você pode exibir o conteúdo atual do idioma ou editá-lo. Somente usuários com a função de Editor de localização [localization_editor] podem editar o conteúdo traduzido.
Solicitação de localização	Clique em **Solicitar tradução** para criar uma tarefa Framework de localização . A tradução começará dependendo de como o fluxo foi configurado em Framework de localização. Se a tradução já tiver começado e você tiver a função de Executante de localização [localization_fulfiller], clique em **Exibir item solicitado** para exibir a tarefa.
Teste	Clique no link para testar o tópico em um idioma específico.

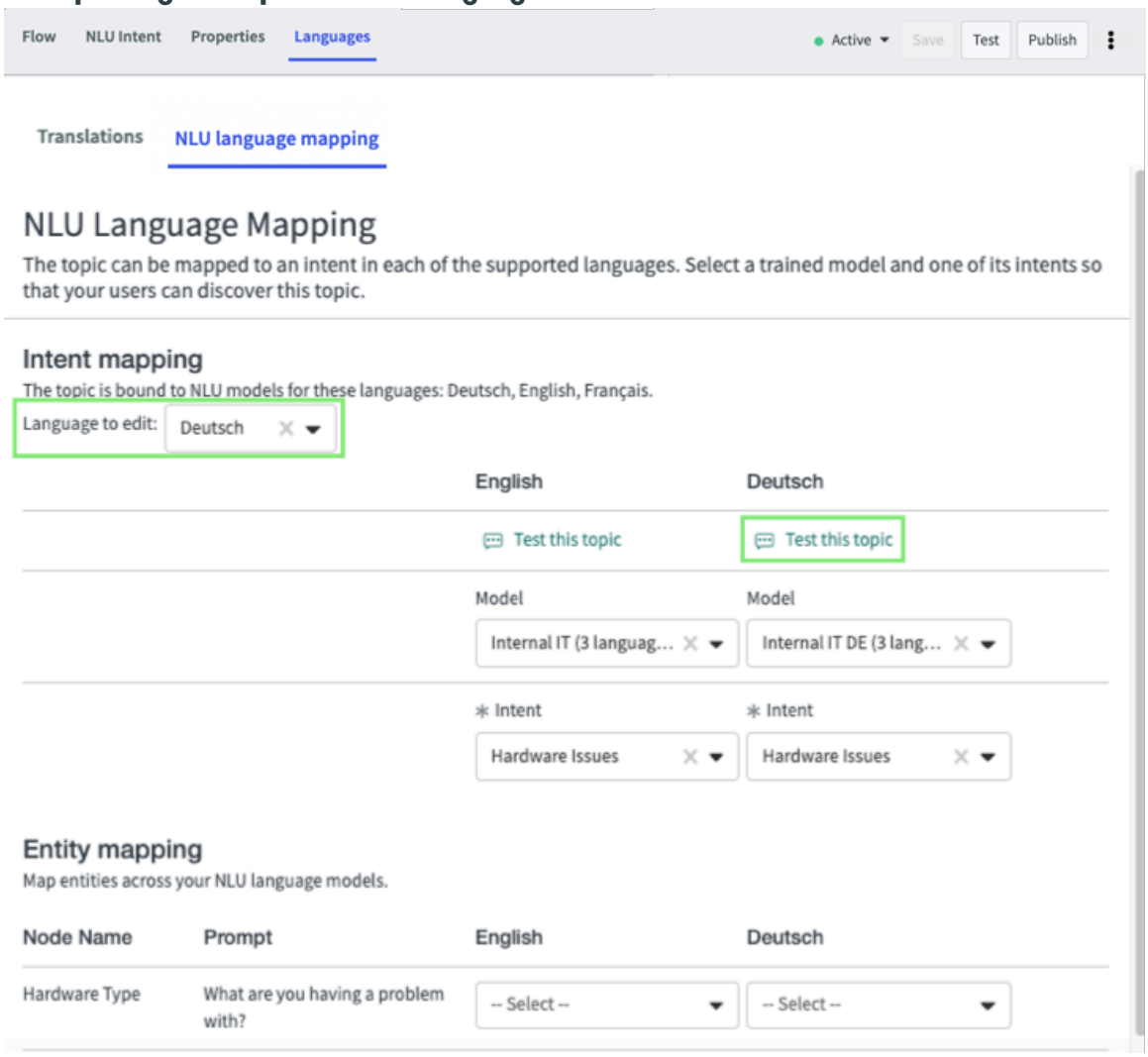
Guia Mapeamento da linguagem NLU

Se você tiver habilitado o NLU em sua instância, poderá exibir ou modificar os mapeamentos de tópicos nesta guia. Também é possível mapear suas entidades e testar o tópico traduzido aqui.

Nota: A menos que você esteja usando modelos legados de um único idioma, todos os idiomas secundários em um tópico devem ser mapeados para o mesmo grupo de modelos. Na maioria dos casos, mudar o mapeamento de um idioma secundário mudará os mapeamentos de todos os idiomas secundários no tópico. Para mais informações, consulte NLU mapeamento de modelo em Designer do Virtual Agent.

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



controles Designer do Virtual Agent

Um tópico Virtual Agent consiste em uma coleção de controles em um fluxo de tópico. Use esses controles para coletar, processar e apresentar informações aos usuários. Os controles também podem ler, criar e atualizar registros em sua instância.

Cada conjunto de controles executa funções específicas em um fluxo de conversa.

Tipos de controle

Categoria	Descrição
Segmento inicial	Aparece automaticamente em um fluxo de tópico e não pode ser adicionado ou removido de uma conversa. Este controle pode ser configurado com uma resposta de saudação que aparece quando uma conversa se inicia.
Segmento final	Aparece automaticamente em um fluxo de tópico e não pode ser adicionado ou removido de uma conversa. Este controle pode ser configurado com uma mensagem de confirmação final antes do fim de uma conversa. Garanta de que todas as ramificações do seu tópico se conectem a este controle.
Entrada do usuário	Solicita e captura informações do usuário em uma conversa.

Tradução automática

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

Categoria	Descrição
Resposta de bot	Exibe respostas de bot em uma conversa.
Utilitários	Executa ações e lógicas em um tópico, como executar um script ou adicionar diferentes caminhos de conversa (ramificações) em um tópico. Você também pode usá-los para chamar fluxos de trabalho Flow Designer automatizados.

Para controles que têm avisos, mensagens, valores padrão ou mensagens de confirmação, você pode inserir qualquer um dos valores de entrada a seguir:

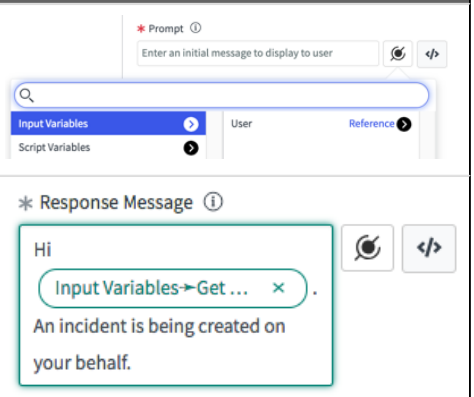
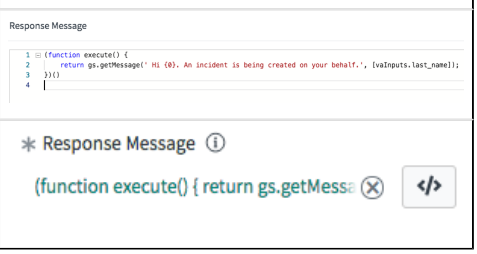
- Cadeias de caracteres de texto
- Cápsulas de dados
- Cadeias de caracteres com cápsulas de dados integrados
- Scripts que retornam cadeias de caracteres

Cápsulas de dados

Use cápsulas de dados para adicionar informações dinâmicas aos seus controles com rapidez e facilidade sem usar um script. Selecione o ícone de cápsula de dados para abrir a interface do seletor de cápsula de dados. Nesta interface, você pode selecionar dados de variáveis de script e de entrada definidas por seus controles de entrada do usuário.

O uso de cápsulas de dados permite acessar dados de forma rápida e fácil em suas variáveis. Em contraste, o script oferece opções mais complexas, como o processo de tradução. Os exemplos a seguir ilustram como usar uma resposta de bot de texto que inclui o nome do cliente, processada como uma cápsula de dados e um script.

Respostas em script e cápsula de dados

Método	Resultado
Cápsula de dados	
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.

O primeiro exemplo usa o selecionador de cápsula de dados para escolher **Obter nome**, uma variável de entrada que contém o nome do cliente. O segundo exemplo realiza a mesma coisa usando um script. O exemplo de script também usa `gs.getMessage` para processar a tradução da mensagem.

Oculte ou ignore este nó (propriedade de condição)

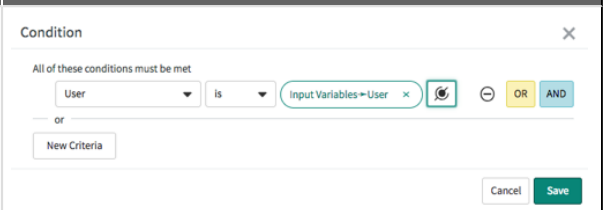
Quase todos os controles têm uma propriedade de condição. As exceções são o utilitário Decisão e os nós Inicial e Final.

Em controles de entrada do usuário, a propriedade de condição determina se o controle é usado ou ignorado em uma conversa. Para usar o controle sempre, deixe o campo de condição em branco. Para determinar as condições em que o controle é usado, siga um dos seguintes processos:

- Crie uma condição usando a interface do Construtor de condições, que permite adicionar cápsulas de dados para especificar condições criadas usando esta interface.
- Forneça um script para a propriedade de condição que retorna um valor verdadeiro ou falso. Se o valor de retorno for falso, o controle não será usado e a conversa continuará para o próximo controle em toda essa ramificação do tópico.

Use condições para deixar suas conversas mais dinâmicas, com base em contexto, os dados ou na lógica de script.

Condição de script	Condição do Construtor de condições

Script de exemplo para mostrar o nó condicionalmente:
`(function execute() {`
`  var gr = new GlideRecord('incident');`
`  return gr.canCreate();`
`})()`
	

Neste exemplo, um script de condição retornará um valor verdadeiro se o usuário atual puder criar registros de incidentes. Esta condição impede que um controle de utilitários crie um incidente quando o usuário não tiver permissão para isso.

controles de entrada do usuário Designer do Virtual Agent

Use a coleção de controles de entrega fornecida por Designer do Virtual Agent para solicitar e capturar informações do usuário em uma conversa.

Propriedades de controle de entrada comuns

Além das cápsulas de dados e controles de condição, cada controle de entrada tem as seguintes propriedades comuns:

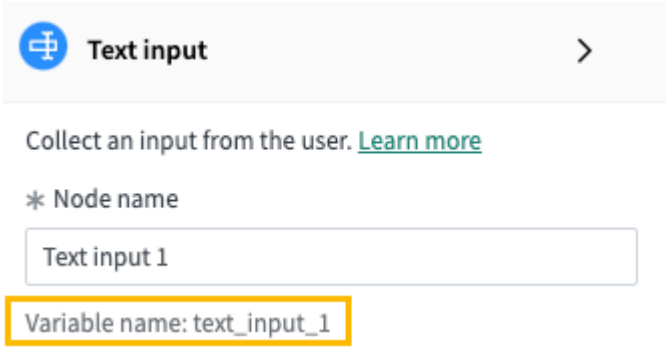
Variável de entrada para a resposta do usuário

Cada controle armazena a resposta do usuário em uma variável de entrada que pode ser acessada por outros controles no mesmo tópico usando os métodos `getValue` e `getDisplayValue`. O nome da variável é baseado no nome que você atribuiu ao controle de entrada. Por exemplo, se você atribuir o nome `Primeiro aviso` a um controle de entrada, o nome da variável será `first_prompt`. O nome da variável está em letra minúscula, com um sublinhado em vez de um espaço. Para mais informações sobre esses métodos, consulte Scripts Virtual Agent.

Tradução automática

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

O campo Nome da variável é preenchido automaticamente



Controles de entrada do usuário do modelo de linguagem grande (LLM)

Os controles de entrada do usuário a seguir são compatíveis com tópicos de LLM quando você cria um LLM Virtual Agent tópico. As entradas do usuário do LLM incluem o seguinte.

- Coletor de entrada
- Entrada de texto
- Lista de seleção estática
- Lista de seleção dinâmica
- Entrada booliana
- Entrada de data e hora
- Entrada do carrossel

Nota: Evite colocar mais de cinco controles de entrada do usuário em um único tópico de LLM ou mais de cinco em um único Coletor de entrada. Controles excessivos de entrada do usuário podem sobrecarregar o LLM e levar a respostas imprecisas ou inesperadas.

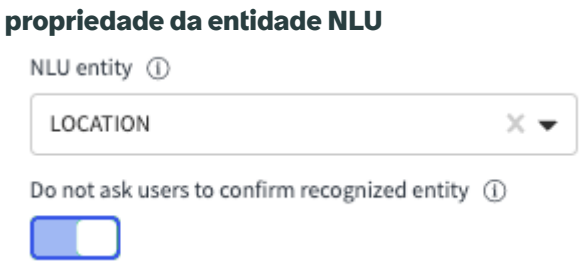
propriedades da entidade Compreensão da linguagem natural (NLU)

Se NLU estiver habilitado, as propriedades a seguir serão exibidas na folha de propriedades para os controles de entrada **Texto**, **Seleção estática**, **Seleção dinâmica**, **Booliano**, **Data/hora** e **Carrossel**. Para exibir ou habilitar essas propriedades, acesse a seção Opções avançadas.

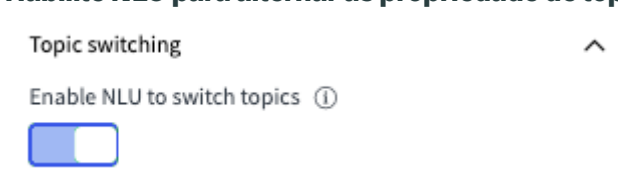
- **Entidade de NLU**: a entidade que corresponde à variável de entrada do controle. Selecione a entidade na lista de entidades associadas à intenção do tópico, como definido no modelo NLU que você está usando para o tópico. Quando Virtual Agent reconhece o valor da entidade nos enunciados do usuário e se o valor atende ao limite de confiança de previsão da entidade, Virtual Agent extrai o valor. O valor é armazenado na variável de entrada do nó. Essa ação de armazenamento é chamada de *preenchimento de slot*. O preenchimento de slot reconhece quando ocorrem vários valores para a mesma entidade NLU em uma conversa. Os usuários recebem uma solicitação com uma lista para confirmar qual valor de nó selecionar quando vários nós estão vinculados à mesma entidade NLU. Esta propriedade está disponível somente para NLU descoberta de 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.

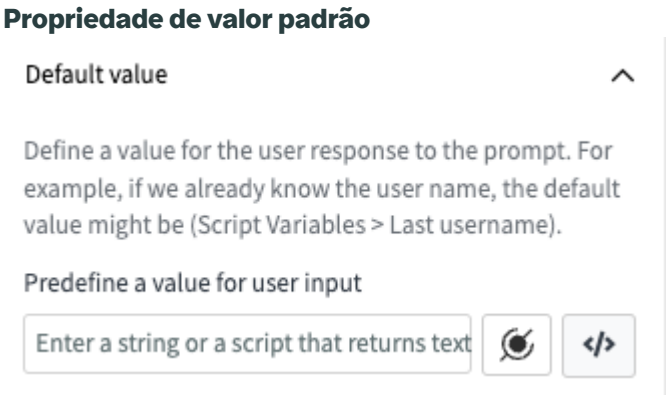


- **Habilitar NLU para alternar tópicos**: habilita a previsão NLU para o nó. Se habilitado, os usuários podem inserir texto para responder a perguntas, independentemente do tipo de controle de entrada sendo usado. Virtual Agent usa este enunciado para corresponder a outra intenção existente, permitindo que o usuário alterne tópicos. Para habilitar esta propriedade em um nó, navegue até **Opções avançadas** > **Alternância de tópicos**.



Valor padrão

Um aviso de entrada pode ter um valor predefinido definido por você. Este valor pode ser uma cadeia de caracteres ou um script que retorna uma cadeia de caracteres. Esta propriedade está na seção Opções avançadas.



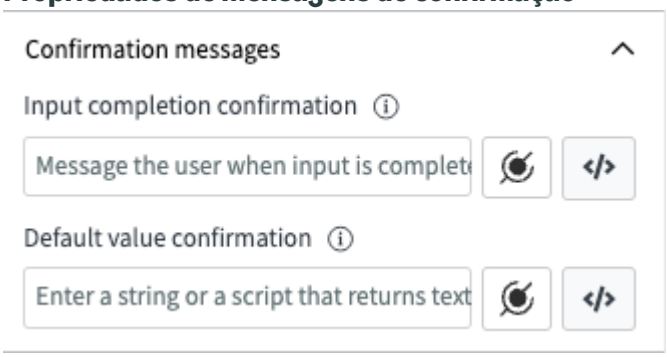
Mensagens de confirmação

Essas mensagens de resposta do bot sinalizam o fim da interação do nó e solicitam que os usuários confirmem a resposta. Esta propriedade está na seção Opções avançadas.

Tradução automática

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

Propriedades de mensagens de confirmação



Controle de entradas do usuário do Coletor de entrada

Use o controle Coletor de entrada para coletar dados para uso por Now Assist Em conversas que usam descoberta de tópico de modelo de linguagem grande (LLM).

Visão geral

Para obter uma visão geral do Coletor de entrada da perspectiva do usuário, assista a este vídeo.

Vídeo de controle de entrada do usuário do Coletor de entrada do Designer do Virtual Agent

Propriedades do Coletor de entrada

O Coletor de entrada só está disponível para tópicos que usam a descoberta do LLM.

O Coletor de entrada pode conter até 5 de qualquer uma das entradas do usuário do LLM além de outro Coletor de entrada. Para coletar mais de 5 entradas do usuário, coloque vários nós do Coletor de entrada em sequência ou ajuste o valor de `com.glide.cs.va_input_collector_max_nodes`Propriedade na tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

Você pode reordenar os nós dentro do Coletor de entrada nas exibições de tela e de tabela. Para reordenar os nós na tela, selecione um determinado nó dentro do Coletor de entrada e arraste-o para cima ou para baixo na lista. Você pode adicionar ou remover nós de um Coletor de entrada ou nós entre vários Coletores de entrada, selecionando um nó e arrastando-o para dentro ou para fora de um nó do Coletor de entrada na tela. Para reordenar os nós de um Coletor de entrada na exibição da tabela, selecione o nó específico na lista e, na sequência, selecione as setas para cima ou para baixo ao lado de cada nó.

Especifique as propriedades da ação de fluxo para o nó que você quer criar.

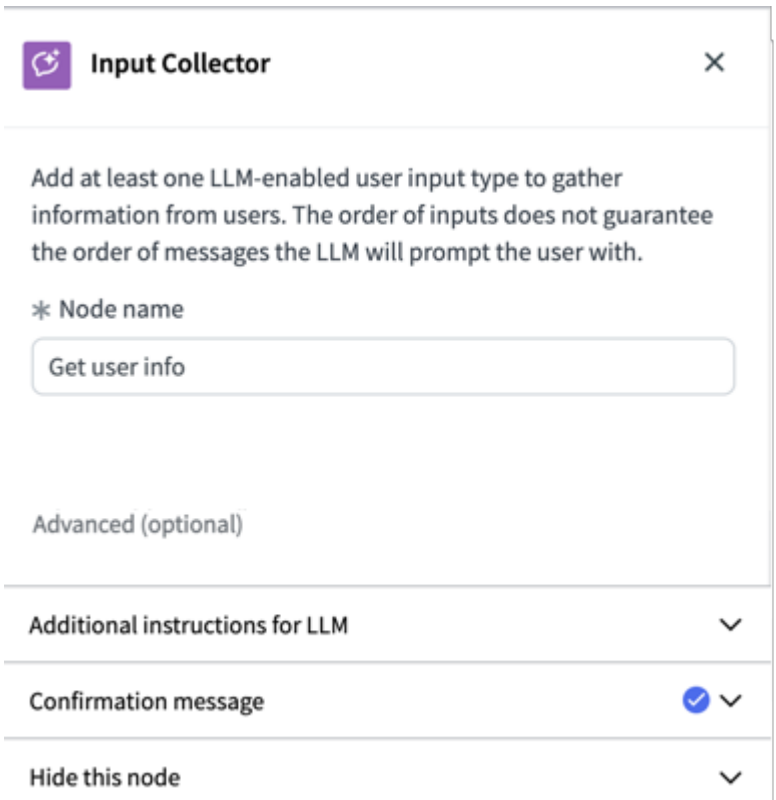
Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó no fluxo de tópico.
Avançado	
Instruções adicionais para o LLM	Mais instruções para o LLM, como adicionar formatos de dados, restrições ou valores padrão para respostas do usuário. Você pode criar instruções adicionais em linguagem simples, inserir um script ou definir condições com o selecionador de cápsula de dados.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
Mensagem de confirmação	Alterne o comutador para exibir um resumo das entradas coletadas para o usuário no final de uma conversa. Se a mensagem de resumo estiver ativada, o Virtual Agent, quando ativado, apresentará as informações que você inseriu e perguntará se está tudo correto. Selecione **Sim** para continuar o bate-papo ou **Não** para reiniciar a coleta de entrada do usuário. Você também pode responder digitando uma resposta na janela de bate-papo, para confirmar ou negar o resumo ou para mudar sua resposta. Esta opção está ativa por padrão e mostra um ícone habilitado quando ativado.
Ocultar ou ignorar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Permitir que o usuário ignore este nó se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira. Você pode definir este campo usando o construtor de condição ou um script.

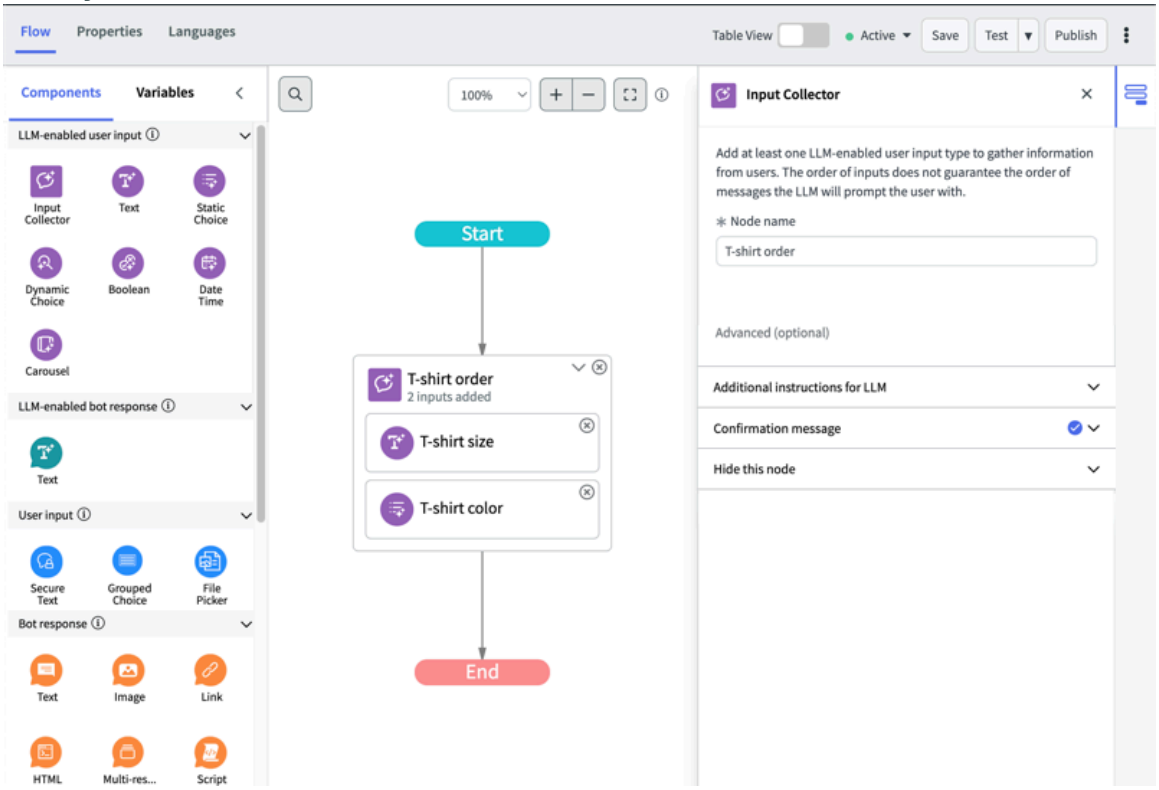
Exemplo de recurso do Coletor de entrada



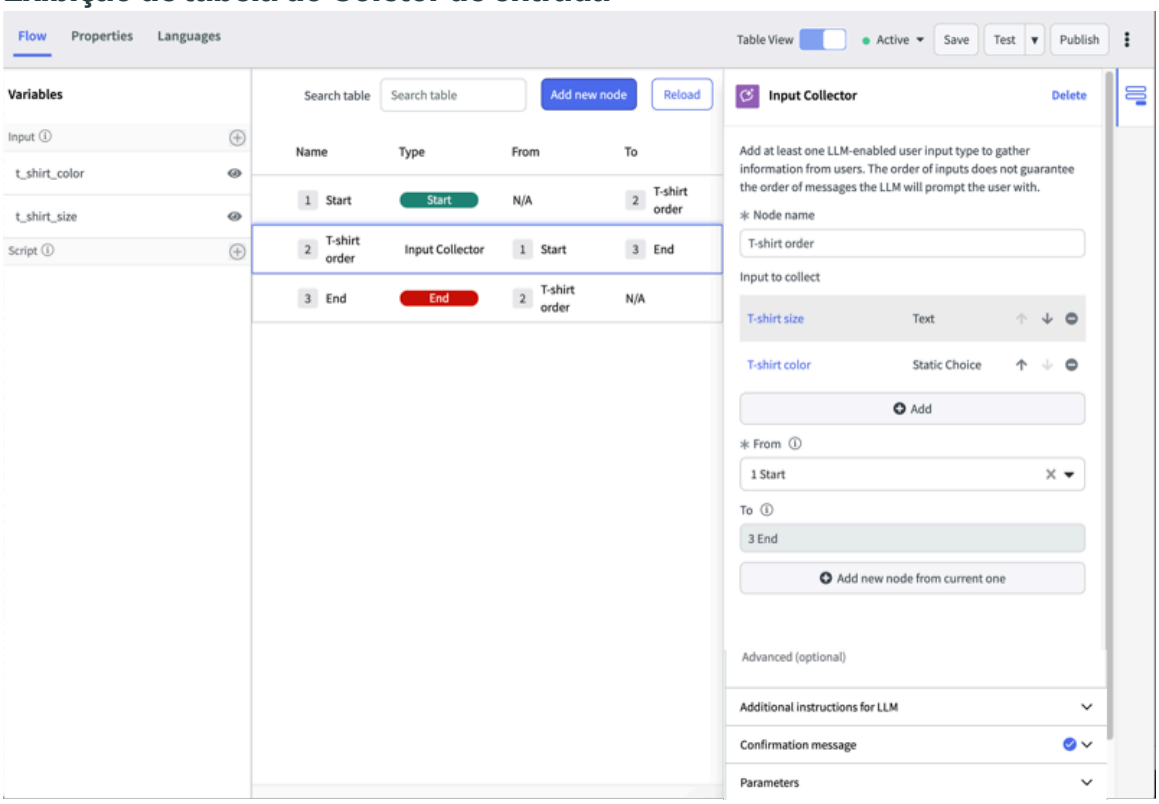
Tradução automática

© 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.

Exibição de tela do Coletor de entrada



Exibição de tabela do Coletor 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.

Suporte ao canal

Suporte ao canal para o controle do Coletor de entrada

Canal	Suporte a LLM	Suporte a NLU/palavra-chave	Restrições
IU da Web	Sem suporte	Compatível	Nenhum
IU para celular	Sem suporte	Compatível	Nenhum
Painel do Now Assist	Sem suporte	Compatível	Nenhum
Microsoft Teams	Compatível	Compatível	Nenhum
Slack	Sem suporte	Sem suporte	Não aplicável
Workplace	Sem suporte	Sem suporte	Não aplicável
Facebook Messenger	Sem suporte	Sem suporte	Não aplicável
SMS Twilio	Compatível	Sem suporte	Não aplicável
LINE	Sem suporte	Sem suporte	Não aplicável
WhatsApp	Compatível	Sem suporte	Não aplicável
Apple Messages for Business	Sem suporte	Sem suporte	Não aplicável
Alexa (Serviços de voz)	Sem suporte	Sem suporte	Não aplicável

Controle de texto de entrada do usuário

O controle de texto de entrada do usuário em um tópico Virtual Agent solicita ao usuário uma cadeia de caracteres de texto.

Propriedades de controle de texto de entrada do usuário para descoberta de tópico de LLM

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó no fluxo de tópico.
Nome da variável	Nome da variável que armazena a resposta do usuário a este aviso. O nome da variável é automaticamente criado a partir da propriedade **Nome do nó**.
Permitir preenchimento automático de slot	Alterne para permitir que o valor deste nó seja definido automaticamente por outros nós, bem como durante a descoberta de tópicos. Quando a alternância é ativada, o campo "Descrição detalhada" muda das opções dinâmicas de script e "Selecionador de cápsula de dados" para um campo de texto estático.
Descrição do detalhe	Descrição das informações necessárias dos usuários. . **Permitir preenchimento automático de slot** Se a alternância estiver desativada, você pode criar uma descrição detalhada dinâmica selecionando o ícone Seletor de cápsula de dados Para definir condições ou selecione o ícone Abrir editor para inserir um script. Se a alternância **Permitir**

Tradução automática

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

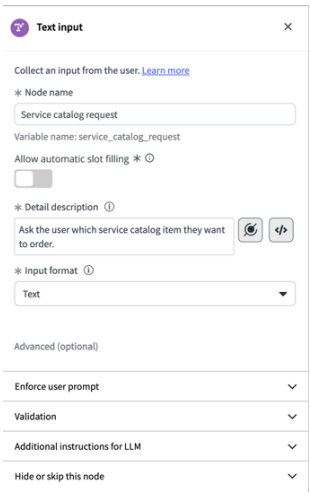
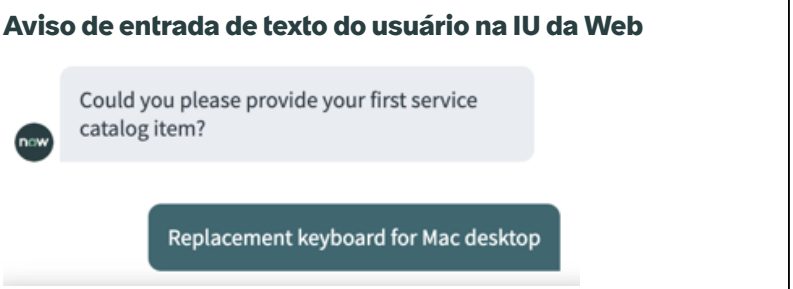
Propriedade	Descrição
	preenchimento automático de slot estiver ativada, você poderá inserir apenas uma descrição estática.
Formato de entrada	O formato de texto validado quando um usuário insere alguns itens de texto. Se o usuário não inserir o texto no formato esperado, uma mensagem de erro indicará que o formato não é válido e pedirá que o usuário reinsira o texto. Escolha o formato do item de texto a ser validado: • Texto: qualquer cadeia de caracteres de texto (sem validação). • E-mail: formato que consistente em um prefixo de e-mail (nome de usuário), o símbolo @ e o domínio. • Endereço IP (IPV4, IPV6): formato de entrega de comunicação de dados para o Protocolo de internet versão 4 ou 6. • Número de telefone (E.164): formato de número de telefone padrão reconhecido internacionalmente. • URL: formato de endereço da Web. • Personalizado: um script que fornece uma regra de validação para um formato de texto personalizado. O script deve incluir mensagens de erro relacionadas que são exibidas quando não é inserido o formato esperado. Para obter exemplos do formato de telefone e endereço IP, consulte Formatos de telefone E.164 e Tipos de campo do endereço IP .
Avançado	
Impor prompt do usuário	Ative para abrir um campo para exibir uma mensagem personalizada ao usuário em vez da mensagem gerada pelo LLM (Large language model, grande modelo de linguagem). Você pode criar mensagens personalizadas usando linguagem simples, inserir scripts ou definir condições com o seletor de cápsula de dados.
Validação	Adicione um script para validar a entrada do usuário. Por exemplo, verifique se o usuário inseriu um endereço de e-mail válido.
Instruções adicionais para o LLM	Mais instruções para o LLM, como adicionar formatos de dados, restrições ou valores padrão para respostas do usuário. Você pode criar instruções adicionais em linguagem simples, inserir um script ou definir condições com o selecionador de cápsula de dados.
Ocultar ou ignorar este nó	
Usar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Permitir que o usuário ignore este nó se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira. Você pode definir este campo usando o construtor de condição ou um script.

Tradução automática

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

Exemplo de controle de entrada de texto do usuário para descoberta de tópico LLM

Propriedades de controle de entrada de tópico LLM

Propriedades de entrada	Aviso de entrada
	

Propriedades de controle de entrada do usuário de texto para NLU descoberta de tópico

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó no fluxo de tópico.
Nome da variável	Nome da variável que armazena a resposta do usuário a este aviso. O nome da variável é automaticamente criado a partir da propriedade **Nome do nó**.
Aviso	Aviso ou pergunta para o usuário. O aviso pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Este valor é usado somente quando o valor padrão não é especificado. Por exemplo: Qual é o seu nome?
Formato de entrada	O formato de texto validado quando um usuário insere alguns itens de texto. Se o usuário não inserir o texto no formato esperado, uma mensagem de erro indicará que o formato não é válido e pedirá que o usuário reinsira o texto. Escolha o formato do item de texto a ser validado: • Texto: qualquer cadeia de caracteres de texto (sem validação). • E-mail: formato que consistente em um prefixo de e-mail (nome de usuário), o símbolo @ e o domínio. • Endereço IP (IPV4, IPV6): formato de entrega de comunicação de dados para o Protocolo de internet versão 4 ou 6.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	• Número de telefone (E.164): formato de número de telefone padrão reconhecido internacionalmente. • URL: formato de endereço da Web. • Personalizado: um script que fornece uma regra de validação para um formato de texto personalizado. O script deve incluir mensagens de erro relacionadas que são exibidas quando não é inserido o formato esperado. Para obter exemplos do formato de telefone e endereço IP, consulte Formatos de telefone E.164 e Tipos de campo do endereço IP .
Entidade de NLU	Opção para associar uma entidade de NLU ao nó. Se uma entidade de NLU estiver associada à variável de entrada para esse nó, o Virtual Agent poderá preencher o slot do valor especificado com base no enunciado do usuário. Selecione uma entidade na lista de entidades associadas à intenção do tópico. Quando você especifica uma entidade para o nó, o botão de opção "Não solicitar que os usuários confirmem a entidade reconhecida" é exibido. Quando habilitado, os usuários não são solicitados a confirmar a entidade extraída.
Avançado	
Tornar esta entrada segura	
Habilitar	Comutador que criptografa o controle de entrada. Quando habilitada, a entrada do usuário é mascarada e aparece como uma série de pontos na janela de bate-papo.
Função hash [Visível quando a opção Tornar esta entrada segura estiver habilitada]	O algoritmo do resumo do método baseado na especificação WS-Security padrão. Escolha uma das opções a seguir: • **SHA-256 (minúscula)** • **SHA-1 (minúscula)** Para obter mais informações sobre os padrões WS-security, consulte Propriedades WS-Security .
Salt de criptografia [Visível quando a opção Tornar esta entrada segura estiver habilitada]	Dados aleatórios que são usados como entrada adicional em uma função unidirecional que faz hash dos dados.
Valor padrão	
Predefinir um valor para a entrada do usuário	Valor predefinido para a resposta do usuário à pergunta ou ao prompt. A resposta definida no campo **Confirmação de valor padrão** solicita que o usuário confirme o valor padrão. Se o usuário responder com não, o valor se tornará nulo. A valor padrão pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo,

Tradução automática

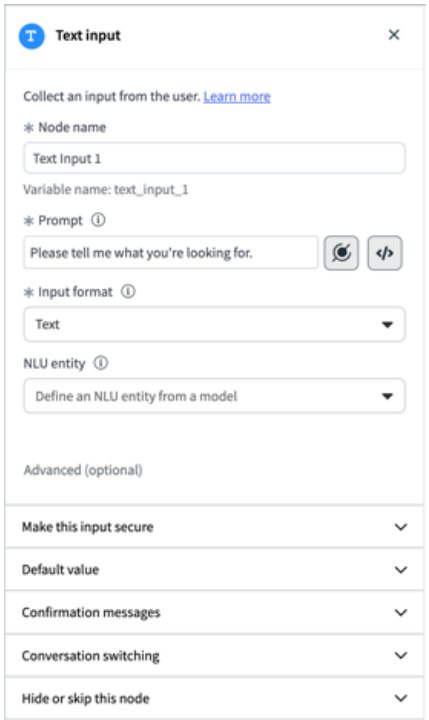
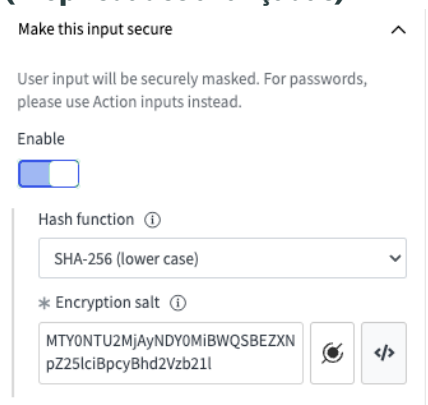
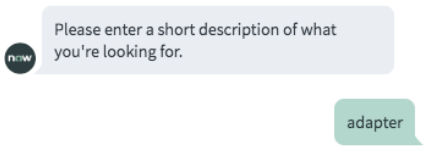
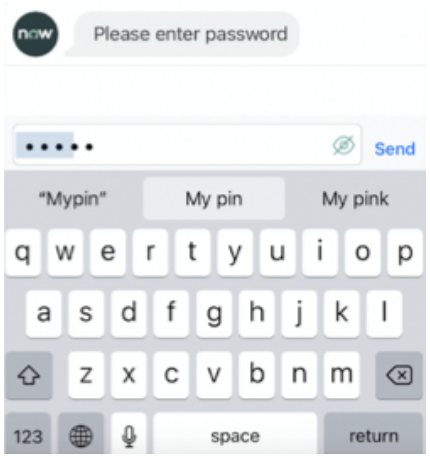
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Propriedade	Descrição
	se você estiver usando a referência com pontos, o valor padrão poderá ser: Variáveis de script> Último nome de usuário. Ou, se você estiver usando um script, o valor padrão poderá ser: {{vaScripts.lastUsername}}.
Mensagens de confirmação	
Confirmação de conclusão de entrada	Resposta do bot mostrada ao usuário quando a interação do nó é concluída. A mensagem pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Obrigado, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)! Ou, se você estiver usando um script, a confirmação poderá ser: Agradecemos, {{vaInputs.username}}!
Confirmação de valor padrão	Mensagem que solicita ao usuário que verifique se o valor no campo **Valor padrão** está correto. Esta mensagem é usada em vez de um valor no campo **Aviso**. Pode conter uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Você é, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)? Ou, se você estiver usando um script, o valor padrão poderá ser: Você é{{vaScripts.lastUsername}}?.
Mudança de conversa	
Ative para permitir que os usuários mudem o assunto	Opção para ativar a previsão de NLU para esse nó. Quando essa opção está ativada, os usuários podem inserir texto para responder a perguntas, independentemente do tipo de controle de entrada em uso. O Virtual Agent usa esse enunciado para corresponder a outra intenção existente, permitindo que o usuário alterne tópicos.
Ocultar ou ignorar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Permitir que o usuário ignore este nó se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira. Você pode definir este campo usando o construtor de condição ou um script.
Ignorar nova solicitação	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem a criação de novos prompts na conversa. Quando um nó anterior for revisitado por meio de um loopback de tópico ou de um Ato de diálogo, o Virtual Agent ignorará esse nó e manterá seu valor original automaticamente.

Tradução automática

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

Controle de entrada do usuário de texto de exemplo para NLU descoberta de tópico

Propriedades de entrada	Aviso de entrada
Propriedades básicas de controle de entrada de texto  **Tornar esta entrada segura (Propriedades avançadas)** 	**Aviso de entrada de texto do usuário na IU da Web**  **Aviso de entrada do usuário em um aplicativo para celular com o comutador de alternância Tornar esta entrada segura habilitado** 

Tradução automática

Suporte ao canal

Nota: Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

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

Suporte ao canal para o controle de entrada de texto do usuário

Canal	Suporte a LLM	NLU suporte a / keyword	Restrições
IU da Web	Sem suporte	Compatível	Nenhum.
IU para celular	Sem suporte	Compatível	Nenhum.
Painel do Now Assist	Sem suporte	Compatível	Nenhum.
Microsoft Teams	Compatível	Compatível	Nenhum.
Slack	Sem suporte	Compatível	os usuários Slack podem editar o texto inserido anteriormente em uma conversa. No entanto, Virtual Agent processa as mensagens conforme elas são inseridas. Se for um Slack o usuário edita a entrada de texto, como um comentário, para atualizar um caso Virtual Agent não avalia a atualização editada.
Workplace	Sem suporte	Compatível	Nenhum.
Facebook Messenger	Sem suporte	Compatível	O limite máximo é de 5000 caracteres.
SMS Twilio	Sem suporte	Compatível	Nenhum.
LINE	Sem suporte	Compatível	O limite máximo é de 5000 caracteres.
WhatsApp	Compatível	Compatível	Nenhum.
Apple Messages for Business	Sem suporte	Compatível	Nenhum.
Alexa (Voz)	Sem suporte	Compatível	Para dispositivos de tela, podem ser aplicados limites de caracteres. Para mais informações, consulte a documentação do desenvolvedor da Alexa .

Controle de entrada do usuário Seleção estática

Use o controle de entrada do usuário Seleção estática em um tópico Virtual Agent para listar as opções predefinidas disponíveis para o usuário. Você só pode selecionar um item de uma lista de seleção.

Exibição da seleção

A lista de seleção contém até 10 itens por página. Quando existem mais de 10 itens em uma conversa de NLU, você tem a opção de mostrar os itens adicionais e também filtrar os resultados da pesquisa. O prompt da lista de seleção contém um ícone de pesquisa que os usuários podem selecionar para filtrar os resultados. Quando há mais de 10 itens em uma conversa de bate-papo do LLM, uma barra de rolagem é exibida. Quando há mais de 16 itens em uma conversa de bate-papo do LLM, uma barra de pesquisa 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.

O controle Seleção estática dá a opção de adicionar um cartão de cabeçalho que é exibido acima da lista de seleção. Os cartões de cabeçalho são compatíveis com canais da Web e para celular.

- O cartão de cabeçalho pode conter uma imagem grande ou pequena ou uma placa de vídeo do YouTube, junto com um texto descritivo. A lista de seleção contém até cinco itens por padrão, mas o recurso de pesquisa está suprimido. Se houver mais de cinco itens, os usuários poderão escolher mostrar os itens adicionais.

- Para controlar o número de itens exibidos abaixo de um cartão de cabeçalho, adicione a propriedade do sistema `com.glide.cs.web_header_picker_page_limit`. Use o **Valor** para especificar o número de itens exibidos na lista de seleção. Para obter detalhes sobre como criar uma propriedade do sistema, consulte Adição de uma propriedade do sistema .

Propriedades do controle de entrada do usuário Seleção estática para descoberta de tópico LLM

Propriedade	Descrição
Nome	Nome que identifica este nó no fluxo de tópico.
Nome da variável	Nome da variável que armazena a resposta do usuário a este aviso. O nome da variável é automaticamente criado a partir da propriedade **Nome do nó**.
Permitir preenchimento automático de slot	Alterne para permitir que o valor deste nó seja definido automaticamente por outros nós, bem como durante a descoberta de tópicos. Quando a alternância é ativada, o campo "Descrição detalhada" muda das opções dinâmicas de script e "Selecionador de cápsula de dados" para um campo de texto estático.
Descrição do detalhe	Descrição das informações necessárias dos usuários. . **Permitir preenchimento automático de slot** Se a alternância estiver desativada, você pode criar uma descrição detalhada dinâmica selecionando o ícone Seletor de cápsula de dados Para definir condições ou selecione o ícone Abrir editor para inserir um script. Se a alternância **Permitir preenchimento automático de slot** estiver ativada, você poderá inserir apenas uma descrição estática.
Opções	
Nome de exibição	Para cada seleção, o texto que aparece para o usuário para essa seleção. Use frases curtas em suas listas 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.

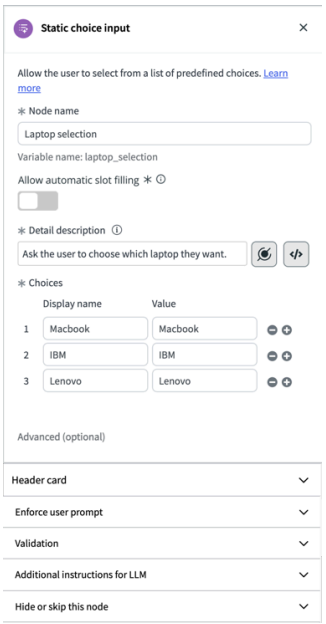
Propriedade	Descrição
	• O Slack tem um limite de 30 caracteres para rótulos de lista de seleção. • O Workplace tem um limite de 20 caracteres para rótulos de lista de seleção.
Valor	Para cada seleção, a cadeia de caracteres armazenada na variável quando a seleção correspondente é selecionada.
Avançado	
Cabeçalho de cartão	Ative para abrir um campo e adicionar cartões que podem incluir imagens ou vídeos do YouTube. Para obter mais informações, consulte Inserir um cartão de cabeçalho em um controle de escolha estática ou escolha dinâmica.
Impor prompt do usuário	Ative para abrir um campo para exibir uma mensagem personalizada ao usuário em vez da mensagem gerada pelo LLM (Large language model, grande modelo de linguagem). Você pode criar mensagens personalizadas usando linguagem simples, inserir scripts ou definir condições com o seletor de cápsula de dados.
Validação	Adicione um script para validar a entrada do usuário. Por exemplo, verifique se o usuário inseriu um endereço de e-mail válido.
Instruções adicionais para o LLM	Mais instruções para o LLM, como adicionar formatos de dados, restrições ou valores padrão para respostas do usuário. Você pode criar instruções adicionais em linguagem simples, inserir um script ou definir condições com o selecionador de cápsula de dados.
Ocultar ou ignorar este nó	
Usar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Permitir que o usuário ignore este nó se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira. Você pode definir este campo usando o construtor de condição ou um script. Se os usuários inserirem um valor como `ignorar esta etapa` quando as condições não permitem a opção de ignorar, eles receberão uma mensagem informando que o nó não pode ser ignorado e serão solicitados a fornecer uma resposta novamente.

Exemplo do controle de entrada do usuário Seleção estática para descoberta de tópico LLM

Nota: Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Tradução automática

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

Propriedades do controle de entrada do usuário Seleção estática para descoberta de tópico NLU

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó no fluxo de tópico.
Descrição do detalhe	A única informação necessária por parte do usuário. Por exemplo, `Pergunte ao usuário de qual item do catálogo de serviços ele precisa.`
Nome da variável	Nome da variável que armazena a resposta do usuário a este aviso. O nome da variável é automaticamente criado a partir da propriedade **Nome do nó**.
Aviso	Aviso ou pergunta para o usuário. O aviso pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Este valor é usado somente quando o valor padrão não é especificado. Por exemplo: `Qual é o seu nome?` Você pode criar rich text para alterar o estilo do prompt: • Use asteriscos únicos ou sublinhados para gerar texto em itálico. Por exemplo, `*text*` ou `_text_`. • Use asteriscos ou sublinhados duplos para gerar texto em negrito. Por exemplo, `**text**` ou `__text__`. • Use asteriscos ou sublinhado triplos para gerar texto em itálico e negrito. Por exemplo, `***texto***` ou `___texto___`. • Use um hífen espaçado para adicionar um marcador a uma linha. Por exemplo, `- 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.

Propriedade	Descrição
	• Use um colchete angular espaçado e voltado para a direita para criar uma citação em bloco. Por exemplo, > texto. • Use de uma a seis cerquilhas para criar cabeçalhos. Por exemplo, #texto# ou ######texto###### • Use colchetes e parênteses para criar um hiperlink. Por exemplo, [Texto do link](url). Adicione um ponto de exclamação a um hiperlink para exibir uma imagem. Por exemplo, ![texto alternativo](URL da imagem)
Entidade NLU	Opção para associar uma entidade de NLU ao nó. Se uma entidade de NLU estiver associada à variável de entrada para esse nó, o Virtual Agent poderá preencher o slot do valor especificado com base no enunciado do usuário. Selecione uma entidade na lista de entidades associadas à intenção do tópico. Quando você especifica uma entidade para o nó, o botão de opção "Não solicitar que os usuários confirmem a entidade reconhecida" é exibido. Quando habilitado, os usuários não são solicitados a confirmar a entidade extraída. Este campo estará disponível somente quando a descoberta do NLU for habilitada na instância.
Opções	
Nome de exibição	Para cada seleção, o texto que aparece para o usuário para essa seleção. Use frases curtas em suas listas de seleção. • O Slack tem um limite de 30 caracteres para rótulos de lista de seleção. • O Workplace tem um limite de 20 caracteres para rótulos de lista de seleção.
Valor	Para cada seleção, a cadeia de caracteres armazenada na variável quando a seleção correspondente é selecionada.
Avançado	
Cabeçalho de cartão	Ative para abrir um campo e adicionar cartões que podem incluir imagens ou vídeos do YouTube. Para obter mais informações, consulte Inserir um cartão de cabeçalho em um controle de escolha estática ou escolha dinâmica.
Valor padrão	
Valor Padrão	Valor predefinido para a resposta do usuário à pergunta ou ao prompt. A resposta definida no campo **Confirmação de valor padrão** solicita que o usuário confirme o valor padrão. Se o usuário responder com não, o valor se tornará nulo. A valor padrão pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos, o valor padrão poderá ser: Variáveis de script> Último nome de usuário. Ou, se você estiver usando um script, o valor padrão poderá ser: {{vaScripts.lastUsername}}.
Mensagens de confirmação	

Tradução automática

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

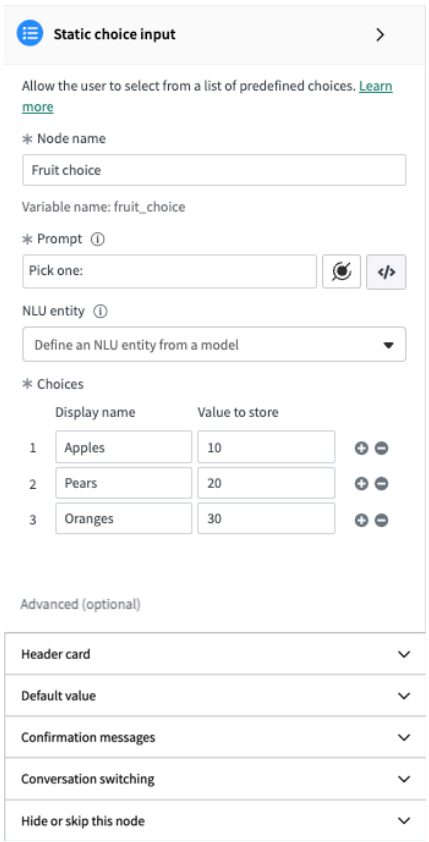
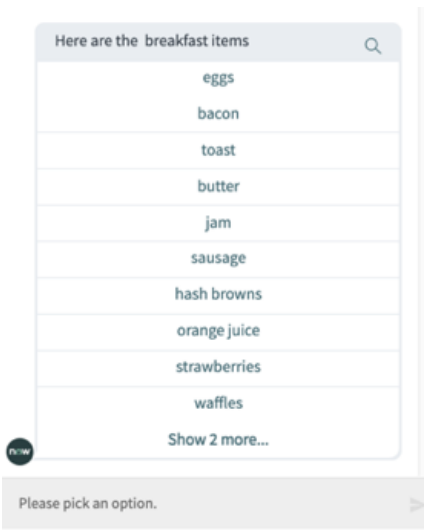
Propriedade	Descrição
Confirmação de conclusão de entrada	Resposta do bot mostrada ao usuário quando a interação do nó é concluída. A mensagem pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Obrigado, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)! Ou, se você estiver usando um script, a confirmação poderá ser: Agradecemos, {{valnputs.username}}!
Confirmação de valor padrão	Mensagem que solicita ao usuário que verifique se o valor no campo **Valor padrão** está correto. Esta mensagem é usada em vez de um valor no campo **Aviso**. Pode conter uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Você é, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)? Ou, se você estiver usando um script, o valor padrão poderá ser: Você é{{vaScripts.lastUsername}}?.
Mudança de conversa	
Esta seção estará disponível somente quando a descoberta de NLU for ativada na instância.	
Ative para permitir que os usuários mudem o assunto	Opção para ativar a previsão de NLU para esse nó. Quando essa opção está ativada, os usuários podem inserir texto para responder a perguntas, independentemente do tipo de controle de entrada em uso. O Virtual Agent usa esse enunciado para corresponder a outra intenção existente, permitindo que o usuário alterne tópicos.
Ocultar ou ignorar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Permitir que o usuário ignore este nó se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira. Você pode definir este campo usando o construtor de condição ou um script.
Ignorar nova solicitação se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem a criação de novos prompts na conversa. Quando um nó anterior for revisitado por meio de um loopback de tópico ou de um Ato de diálogo, o Virtual Agent ignorará esse nó e manterá seu valor original automaticamente.

Exemplo do controle de entrada do usuário Seleção estática para descoberta de tópico NLU

Nota: Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

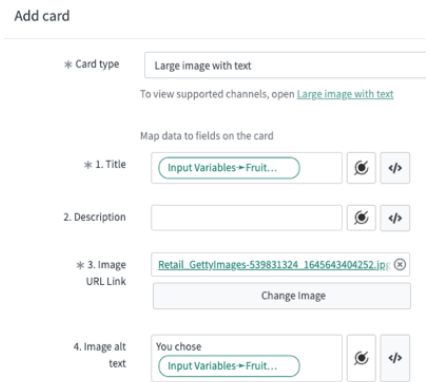
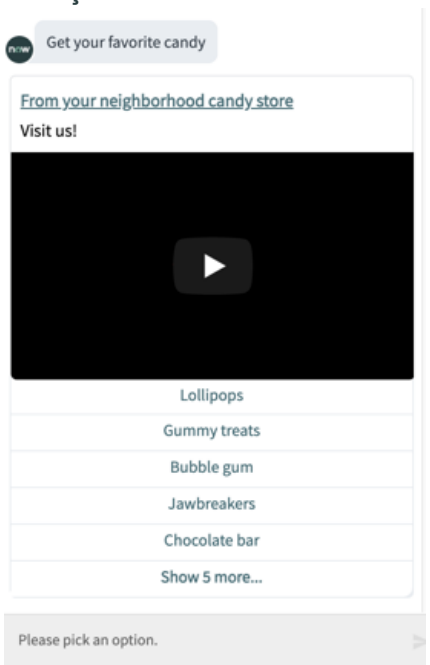
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 entrada	Aviso de lista
Propriedades básicas do controle de entrada Seleção estática 	**Aviso da lista de Seleção estática na IU da Web** **Aviso da lista de Seleção estática na IU da Web com mais de 10 itens**  A lista de seleção exibe 10 itens por página. Quando 10 ou mais resultados são retornados, ocorre o seguinte:

Tradução automática

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

Propriedades de entrada	Aviso de lista
Caixa de diálogo Adicionar cartão (opção avançada de cartão de cabeçalho) 	• A lista inclui um link no final para mostrar mais resultados. • Um ícone de pesquisa é exibido no aviso para filtrar os resultados da pesquisa. Selecione o ícone para abrir uma caixa de pesquisa e inserir o filtro. **Lista de seleção estática da IU da Web com cartão de cabeçalho**  A lista de seleção contém cinco itens por página. Quando cinco ou mais resultados são retornados, a lista fornece uma opção para mostrar mais resultados. **Nota:** O recurso de pesquisa é suprimido quando um cartão de cabeçalho é usado.

Suporte ao canal

Suporte ao canal para o controle de entrada do usuário Seleção estática

Canal	Suporte a LLM	Suporte a NLU/ palavra-chave	Restrições
IU da Web	Sem suporte	Compatível	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.

Suporte ao canal para o controle de entrada do usuário Seleção estática

Canal	Suporte a LLM	Suporte a NLU/ palavra-chave	Restrições
IU para celular	Sem suporte	Compatível	Nenhum
Painel do Now Assist	Sem suporte	Compatível	Nenhum
Microsoft Teams	Compatível	Compatível	Nenhum
Slack	Sem suporte	Compatível	Não há suporte para cartões de cabeçalho. Quando uma lista de seleção tem três opções ou menos, o Slack exibe a lista como botões.
Workplace	Sem suporte	Compatível	Não há suporte para cartões de cabeçalho.
Facebook Messenger	Sem suporte	Compatível	Em uma resposta rápida, o rótulo tem o limite máximo de 20 caracteres. Você só pode exibir 13 respostas rápidas por vez. Se houver mais de 13 respostas rápidas, o formato de paginação será usado para exibir mais opções. O valor padrão do número máximo de respostas para uma página é definido na propriedade do sistema `sn_va_fb_messenger.max_quick_replies`. Esta propriedade está localizada na tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
SMS Twilio	Compatível	Compatível	Não há suporte para cartões de cabeçalho.
LINE	Sem suporte	Compatível	Em uma resposta rápida, o rótulo tem um limite máximo de 20 caracteres. Você só pode exibir 13 respostas rápidas por vez. Se houver mais de 13 respostas rápidas, o formato de paginação será usado para exibir mais opções. O valor padrão do número máximo de respostas para uma página é definido na propriedade do sistema `sn_va_line.max.picker.choices`. A propriedade está localizada na tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
WhatsApp	Compatível	Compatível	Nenhum
Apple Messages for Business	Sem suporte	Compatível	Nenhum
Alexa (Serviços de voz)	Sem suporte	Compatível	Para dispositivos de tela, use a rolagem de toque. Para dispositivos que não são de tela, use a paginação por voz.

Controle de entrada do usuário Seleção agrupada

Use o controle de entrada do usuário Seleção agrupada em um tópico Virtual Agent para listar vários grupos de seleção em 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.

Exibição da lista de Seleção agrupada

A lista de Seleção agrupada solicita que os usuários façam seleções relacionadas em uma mensagem com o botão padrão **Selecionar uma opção**. Você pode habilitar a seleção múltipla para cada grupo de seleção e fornecer imagens e descrições curtas para criar uma experiência do usuário mais completa. Os usuários recebem grupos de seleções em que devem enviar uma seleção antes de retornar ao tópico Virtual Agent.

As entradas são registradas na tabela Interações [Interações]. Para obter mais informações, consulte Registro de interação do Virtual Agent.

Propriedades do controle de entrada do usuário Seleção agrupada

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó de controle do usuário Seleção agrupada no fluxo do tópico.
Aviso	Aviso ou pergunta para o usuário. O aviso pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo: Selecione sua preferência de refeição.
Nome do grupo	Nome que identifica a lista de seleção agrupada na folha de propriedades. Adicione um (obrigatório) ou vários grupos de opções relacionadas. Os usuários devem selecionar uma opção dentre todos os grupos. Use frases curtas em suas listas de seleção.
Opções	Número de opções adicionadas a cada grupo.
Adicionar um grupo de caixa de diálogo de opções	
Esta caixa de diálogo aparece somente após a seleção de **Adicionar**.	
Nome do grupo	Nome que identifica a lista de seleção agrupada na folha de propriedades. Há um limite de 40 caracteres para rótulos de lista de seleção. O campo **Nome da variável** é gerado automaticamente a partir do nome do grupo. O nome desta variável de somente leitura aparece em texto com letra minúscula e substitui todos os espaços no nome do grupo por sublinhados. Se houver várias listas com o mesmo nome, o nome da variável será anexado com _1, _2, _3e assim por diante. Use esta variável no seu fluxo de conversa para recuperar respostas do usuário para cada grupo no nó Seleção agrupada.
Exibir como	Título do cabeçalho do grupo que aparece no cliente renderizado.
Nome de exibição	Nome de seleção exibido para os usuários. São necessárias pelo menos duas seleções exclusivas.
Valor	A cadeia de caracteres armazenada na variável quando a seleção correspondente é selecionada. Este valor é gerado automaticamente a partir do nome de exibição, mas você pode editar o campo conforme necessário.
Imagem	Opção de adicionar uma imagem para a seleção. As imagens de seleção individual são inseridas depois de selecionar **Adicionar detalhes**. Para definir este campo, siga um dos processos a seguir:

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	• Especifique o link da URL inserindo o texto do link, usando uma cápsula de dados ou usando um script. • Carregue um arquivo de imagem selecionando **Carregar imagem**.
Descrição	Opção de fornecer informações adicionais sobre a seleção. As descrições de seleção individual são inseridas depois de selecionar **Adicionar detalhes**. Por exemplo: se a lista de seleção agrupada for sobre os passageiros que selecionam as comodidades do avião, como fones de ouvido, você pode incluir uma descrição sobre o tipo de fones de ouvido, como Fones de ouvido com fio modelos over-ear.
Permitir que o usuário selecione mais de uma opção	Opção de permitir que os usuários escolham várias opções na lista de seleção, selecionando **Sim**.
Avançado	
Seleção de grupo personalizado	
Atualizar título	Opção para personalizar o título do botão de aviso da seleção agrupada. Há um limite de 40 caracteres para rótulos de lista de seleção. Se este campo for deixado em branco, o título padrão que os usuários verão será Selecionar uma opção.
Imagem	Opção para adicionar uma imagem ao botão de aviso de opção agrupada. Para definir este campo, siga um dos processos a seguir: • Especifique o link da URL inserindo o texto do link, usando uma cápsula de dados ou usando um script. • Carregue um arquivo de imagem selecionando **Carregar imagem**.
Mensagens de confirmação	
Confirmação de conclusão de entrada	Resposta do bot mostrada ao usuário quando a interação do nó é concluída. A mensagem pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Obrigado, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)! Ou, se você estiver usando um script, a confirmação poderá ser: Agradecemos, {{valnputs.username}}! .
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Exemplo do controle de entrada do usuário Seleção agrupada

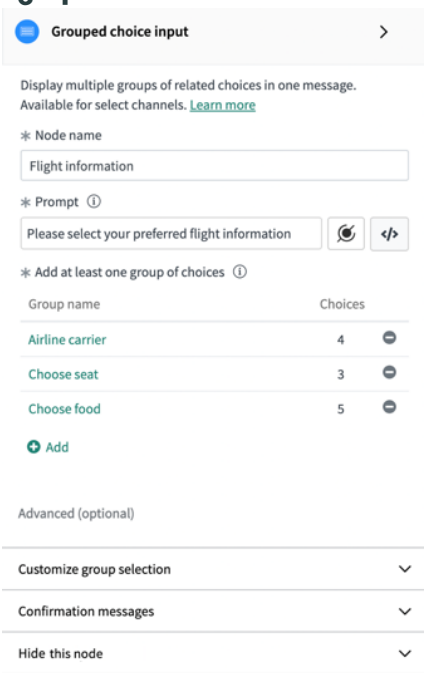
Nota: Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Tradução automática

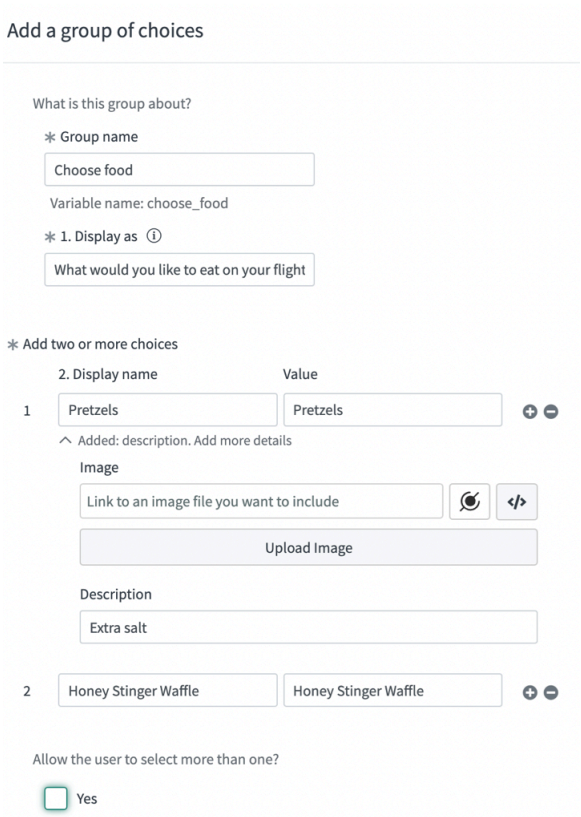
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Propriedades de entrada	Aviso de lista

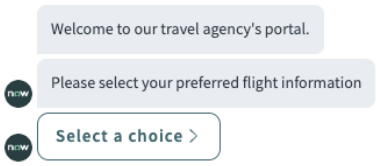
Propriedades básicas do controle de entrada Seleção agrupada



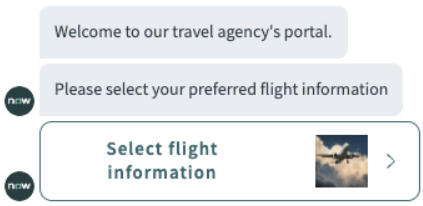
Adicionar um grupo de caixa de diálogo de opções



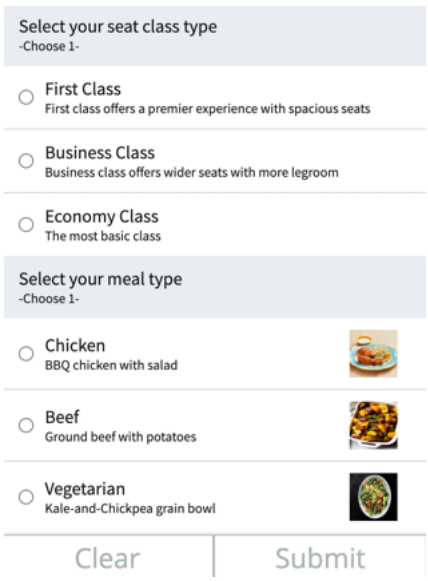
Aviso padrão da lista de seleção agrupada da IU da Web



Lista de Seleção agrupada na IU da Web com título e imagem personalizados



Lista de seleção agrupada na IU 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.

Suporte ao canal

Suporte ao canal para o controle de entrada do usuário Seleção agrupada

Canal	Suporte	Restrições
IU da Web	Com suporte	Nenhum
IU para celular	Sem suporte	Não aplicável
Painel do Now Assist	Com suporte	Nenhum
Microsoft Teams	Sem suporte	Não aplicável
Slack	Sem suporte	Não aplicável
Workplace	Sem suporte	Não aplicável
Facebook Messenger	Sem suporte	Não aplicável
SMS Twilio	Sem suporte	Não aplicável
LINE	Sem suporte	Não aplicável
WhatsApp	Sem suporte	Não aplicável
Apple Messages for Business	Sem suporte	Não aplicável
Alexa (Serviços de voz)	Sem suporte	Não aplicável

Controle de entrada do usuário Seleção dinâmica

Use o controle de entrada do usuário Seleção dinâmica em um tópico Virtual Agent para criar dinamicamente uma lista de seleções disponíveis para os usuários. Consulte uma tabela ou use um script para criar essas seleções dinamicamente.

Exibição da lista de seleção

A lista de Seleção dinâmica contém até 10 itens por página. Quando existem mais de 10 itens em uma conversa de NLU, você tem a opção de mostrar os itens adicionais e também filtrar os resultados da pesquisa. O prompt da lista de seleção contém um ícone de pesquisa que os usuários podem selecionar para filtrar os resultados. Quando existem mais de 10 itens em uma conversa do LLM, uma barra de rolagem é exibida. Quando existem mais de 16 itens em uma conversa do LLM, uma barra de pesquisa é exibida.

Dica: Se você quiser mudar o número padrão de itens listados por página para conversas de NLU, modifique o. `com.glide.cs.picker_page_limit` propriedade do sistema. O valor padrão é 10.

Se a seleção de várias opções estiver ativada, você poderá pesquisar no campo **Pesquisar opções** para filtrar os resultados da pesquisa. Selecione ou digite todas as opções aplicáveis e selecione o ícone de envio . Quando você envia suas escolhas por meio de um tópico de LLM, o LLM responde se suas escolhas atendem aos critérios de validação.

Você também pode selecionar uma ou mais opções de uma lista em uma conversa do LLM inserindo um enunciado na janela de bate-papo. Se não houver correspondência para sua entrada, o Virtual Agent informa que não é uma opção válida e solicita que você tente uma entrada diferente.

O controle Seleção dinâmica também dá a opção de adicionar um cartão de cabeçalho que é exibido acima da lista de seleção. Os cartões de cabeçalho são compatíveis com canais da Web e 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.

- O cartão de cabeçalho pode conter uma imagem grande ou pequena ou uma placa de vídeo do YouTube, junto com um texto descritivo. A lista de seleção contém até cinco itens por padrão, mas o recurso de pesquisa está suprimido. Se houver mais de cinco itens, os usuários poderão escolher mostrar os itens adicionais.

- Para controlar o número de itens exibidos abaixo de um cartão de cabeçalho, adicione a propriedade do sistema *com.glide.cs.web_header_picker_page_limit*. Use o **Valor** para especificar o número de itens na lista de seleção. Para obter detalhes sobre como criar uma propriedade do sistema, consulte Adição de uma propriedade do sistema .

Nota:

Se você preencher um nó da Lista de seleção dinâmica com apenas uma opção, ao testar ou usar o nó, receberá uma mensagem de leitura [Choice] como [nome do nó], está correto?" . Use várias opções no nó da Lista de seleção dinâmica para evitar receber esta mensagem.

Você também pode alterar o conteúdo da mensagem navegando até **TUDO** > **sys_properties.list** e editando o. *glide.cs.retry_question_message*propriedade do sistema. Este valor de mensagem é, por padrão, uma cadeia de caracteres (0) como (1), isso é correto? E é usado para preenchimento de slot em vários casos fora da lista de seleção dinâmica. Todas as mudanças feitas são refletidas em cada uso desta propriedade.

Propriedades do controle de entrada do usuário Seleção dinâmica para descoberta de tópico LLM

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó no fluxo de tópico.
Nome da variável	Nome da variável que armazena a resposta do usuário a este aviso. O nome da variável é automaticamente criado a partir da propriedade **Nome do nó**.
Aviso	Aviso ou pergunta para o usuário. O aviso pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Este valor é usado somente quando o valor padrão não é especificado. Por exemplo: Qual é o seu nome? Você pode criar rich text para alterar o estilo do prompt: • Use asteriscos únicos ou sublinhados para gerar texto em itálico. Por exemplo, `*text*` ou `_text_`. • Use asteriscos ou sublinhados duplos para gerar texto em negrito. Por exemplo, `**text**` ou `__text__`. • Use asteriscos ou sublinhado triplos para gerar texto em itálico e negrito. Por exemplo, `***texto***` ou `___texto___`. • Use um hífen espaçado para adicionar um marcador a uma linha. Por exemplo, `- 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.

Propriedade	Descrição
	• Use um colchete angular espaçado e voltado para a direita para criar uma citação em bloco. Por exemplo, `> texto`. • Use de uma a seis cerquilhas para criar cabeçalhos. Por exemplo, `#texto#` ou `######texto######` • Use colchetes e parênteses para criar um hiperlink. Por exemplo, `[Texto do link](url)`. Adicione um ponto de exclamação a um hiperlink para exibir uma imagem. Por exemplo, `![texto alternativo](URL da imagem)`
Entidade NLU	Opção para associar uma entidade de NLU ao nó. Se uma entidade de NLU estiver associada à variável de entrada para esse nó, o Virtual Agent poderá preencher o slot do valor especificado com base no enunciado do usuário. Selecione uma entidade na lista de entidades associadas à intenção do tópico. Quando você especifica uma entidade para o nó, o botão de opção "Não solicitar que os usuários confirmem a entidade reconhecida" é exibido. Quando habilitado, os usuários não são solicitados a confirmar a entidade extraída. Este campo estará disponível somente quando a descoberta do NLU for habilitada na instância.
Opções	
Preencher opções por	Tipo de variável dinâmica a ser usada. Selecione 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.

Propriedade	Descrição
	• **Registro**: retorna registros da tabela selecionada. Os valores para estas opções são objetos GlideRecord. • **Script**: expressão que retorna uma matriz de opções.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição

	Nota:
	
	Para obter resultados de retorno de paginação mais eficientes para um grande conjunto de dados ao usar uma expressão de script, revise o script a seguir e determine se você deseja usar este script:
	
	`(function execute() {`
	
	`var pagingUtil = new global.VirtualAgentChoicePagingUtil(null, "sys_user", null, "user_name,name", "active=true", null, vaVars);`
	
	`var gr = pagingUtil.getPagingGlideRecordSecure("name", false);`
	
	`var options = pagingUtil.getSecureOptions(gr, null,'user_name', ['user_name','name']);`
	
	`return options;`
	`})()`
	
	Para obter mais informações sobre os detalhes de script anteriores, revise as informações sobre GlideRecords e as informações adicionais:
	
	◦ *`fieldName`*: o nome do campo é uma informação opcional. Passar com `nulo`.
	◦ *`table`*: nome da tabela a ser consultada para exibir as opções disponíveis.
	◦ *`pageSize`*: o tamanho da página é uma informação opcional. Passar com `nulo`.
	◦ *`searchColumns`*: colunas de tabela em uma lista delimitada por vírgulas que se aplica a qualquer searchText.
	◦ *`encodedQuery`*: consulta inicial a ser aplicada às linhas da tabela. Por exemplo, `active=true`.
	◦ *`searchText`*: o texto de pesquisa é uma informação opcional. Passar com `nulo`.
	◦ *`vaVars`*: referência às variáveis de contexto do Virtual Agent (`vaVars`).
	◦ *`orderByColumn`*: coluna da tabela usada para ordenar as opções.
	◦ *`orderDescending`*: as opções aparecem em ordem decrescente. Somente valores `verdadeiro` ou `falso` aceitos.
	◦ *`gr`*: nome do registro do Glide.
	◦ *`startRow`*: a linha inicial é uma informação opcional. Passar com `nulo`.
	◦ *`valueColumn`*: nome da coluna da tabela a ser usada como o valor de cada opção.
	◦ *`labelColumns`*: matriz de colunas de tabela a serem usadas para cada exibição de 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.

Propriedade	Descrição
Tabela	Tabela a ser pesquisada, disponível somente se você selecionou **Registro** como o método para preencher as opções.
Opções de filtro	Opção de usar o Construtor de condições Designer do Virtual Agent ou fornecer um script. Selecione uma das seguintes propriedades: • **Construtor de condições**: cria um filtro usado para selecionar um subconjunto de registros da tabela. • **Script**: define a lista de enumeração para a opções (lista de seleção) a serem exibidas. O par de valores de nome é armazenado como um objeto de cadeia de caracteres. Este campo está disponível somente quando a opção **Registro** é selecionada.
Permitir que o usuário selecione mais de uma opção	Opção para permitir que os usuários escolham várias opções na lista de seleção.
Nenhuma mensagem de resposta de registros	Mensagem exibida ao usuário quando a pesquisa da tabela não retorna nenhum registro. A mensagem pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto.
Avançado	
Cabeçalho de cartão	Ative para abrir um campo e adicionar cartões que podem incluir imagens ou vídeos do YouTube. Para obter mais informações, consulte Inserir um cartão de cabeçalho em um controle de escolha estática ou escolha dinâmica.
Valor padrão	
Valor Padrão	Valor predefinido para a resposta do usuário à pergunta ou ao prompt. A resposta definida no campo **Confirmação de valor padrão** solicita que o usuário confirme o valor padrão. Se o usuário responder com não, o valor se tornará nulo. A valor padrão pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos, o valor padrão poderá ser: Variáveis de script> Último nome de usuário. Ou, se você estiver usando um script, o valor padrão poderá ser: {{vaScripts.lastUsername}}.
Mensagens de confirmação	
Confirmação de conclusão de entrada	Resposta do bot mostrada ao usuário quando a interação do nó é concluída. A mensagem pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Obrigado, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)! Ou, se você estiver usando um script, a confirmação poderá ser: Agradecemos, {{vaInputs.username}}!
Confirmação de valor padrão	Mensagem que solicita ao usuário que verifique se o valor no campo **Valor padrão** está correto. Esta mensagem é usada em vez de um valor no campo **Aviso**. Pode conter

Tradução automática

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

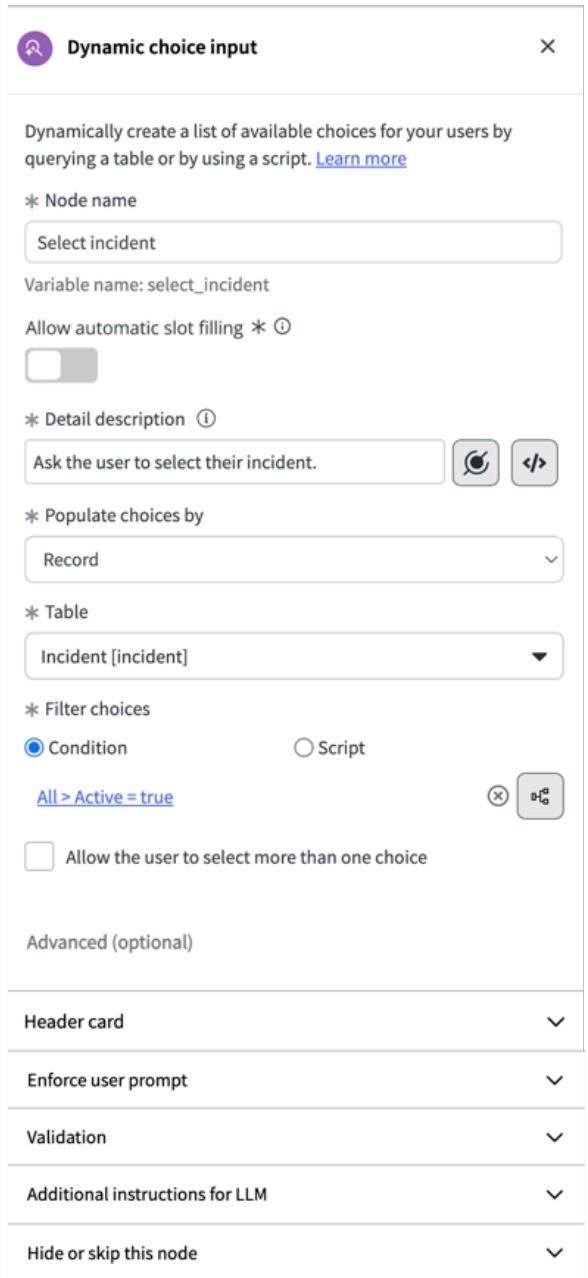
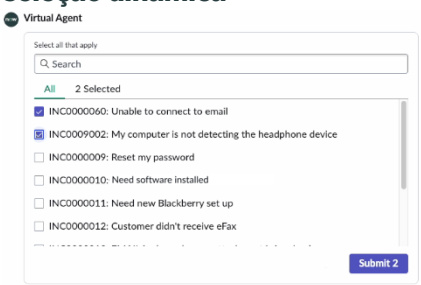
Propriedade	Descrição
	uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Você é, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)? Ou, se você estiver usando um script, o valor padrão poderá ser: Você é{{vaScripts.lastUsername}}?.
Mudança de conversa	
Esta seção estará disponível somente quando a descoberta de NLU for ativada na instância.	
Ative para permitir que os usuários mudem o assunto	Opção para ativar a previsão de NLU para esse nó. Quando essa opção está ativada, os usuários podem inserir texto para responder a perguntas, independentemente do tipo de controle de entrada em uso. O Virtual Agent usa esse enunciado para corresponder a outra intenção existente, permitindo que o usuário alterne tópicos.
Ocultar ou ignorar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Permitir que o usuário ignore este nó se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira. Você pode definir este campo usando o construtor de condição ou um script.
Ignorar nova solicitação se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem a criação de novos prompts na conversa. Quando um nó anterior for revisitado por meio de um loopback de tópico ou de um Ato de diálogo, o Virtual Agent ignorará esse nó e manterá seu valor original automaticamente.

Exemplo do controle de entrada do usuário Seleção dinâmica para descoberta de tópico LLM

Nota: Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 entrada	Listar prompt do usuário
	**Exemplo de prompt de lista de seleção dinâmica** 

Propriedades do controle de entrada do usuário Seleção dinâmica para descoberta de tópico NLU

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó no fluxo de tópico.
Nome da variável	Nome da variável que armazena a resposta do usuário a este aviso. O nome da variável é automaticamente criado a partir da propriedade **Nome 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.

Propriedade	Descrição
Aviso	Aviso ou pergunta para o usuário. O aviso pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Este valor é usado somente quando o valor padrão não é especificado. Por exemplo: Qual é o seu nome? Você pode criar rich text para alterar o estilo do prompt: • Use asteriscos únicos ou sublinhados para gerar texto em itálico. Por exemplo, *text* ou _text_. • Use asteriscos ou sublinhados duplos para gerar texto em negrito. Por exemplo, **text** ou __text__. • Use asteriscos ou sublinhado triplos para gerar texto em itálico e negrito. Por exemplo, ***texto*** ou ___texto___. • Use um hífen espaçado para adicionar um marcador a uma linha. Por exemplo, - texto. • Use um colchete angular espaçado e voltado para a direita para criar uma citação em bloco. Por exemplo, > texto. • Use de uma a seis cerquilhas para criar cabeçalhos. Por exemplo, #texto# ou ######texto###### • Use colchetes e parênteses para criar um hiperlink. Por exemplo, [Texto do link](url). Adicione um ponto de exclamação a um hiperlink para exibir uma imagem. Por exemplo, ![texto alternativo](URL da imagem)
Entidade NLU	Opção para associar uma entidade de NLU ao nó. Se uma entidade de NLU estiver associada à variável de entrada para esse nó, o Virtual Agent poderá preencher o slot do valor especificado com base no enunciado do usuário. Selecione uma entidade na lista de entidades associadas à intenção do tópico. Quando você especifica uma entidade para o nó, o botão de opção "Não solicitar que os usuários confirmem a entidade reconhecida" é exibido. Quando habilitado, os usuários não são solicitados a confirmar a entidade extraída. Este campo estará disponível somente quando a descoberta do NLU for habilitada na instância.
Opções	
Preencher opções por	Tipo de variável dinâmica a ser usada. Selecione 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.

Propriedade	Descrição
	• **Registro**: retorna registros da tabela selecionada. Os valores para estas opções são objetos GlideRecord. • **Script**: expressão que retorna uma matriz de opções.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição

	Nota:
	
	Para obter resultados de retorno de paginação mais eficientes para um grande conjunto de dados ao usar uma expressão de script, revise o script a seguir e determine se você deseja usar este script:
	
	`(function execute() {`
	
	`var pagingUtil = new global.VirtualAgentChoicePagingUtil(null, "sys_user", null, "user_name,name", "active=true", null, vaVars);`
	
	`var gr = pagingUtil.getPagingGlideRecordSecure("name", false);`
	
	`var options = pagingUtil.getSecureOptions(gr, null,'user_name', ['user_name','name']);`
	
	`return options;`
	`})()`
	
	Para obter mais informações sobre os detalhes de script anteriores, revise as informações sobre GlideRecords e as informações adicionais:
	
	◦ *`fieldName`*: o nome do campo é uma informação opcional. Passar com `nulo`.
	◦ *`table`*: nome da tabela a ser consultada para exibir as opções disponíveis.
	◦ *`pageSize`*: o tamanho da página é uma informação opcional. Passar com `nulo`.
	◦ *`searchColumns`*: colunas de tabela em uma lista delimitada por vírgulas que se aplica a qualquer searchText.
	◦ *`encodedQuery`*: consulta inicial a ser aplicada às linhas da tabela. Por exemplo, `active=true`.
	◦ *`searchText`*: o texto de pesquisa é uma informação opcional. Passar com `nulo`.
	◦ *`vaVars`*: referência às variáveis de contexto do Virtual Agent (`vaVars`).
	◦ *`orderByColumn`*: coluna da tabela usada para ordenar as opções.
	◦ *`orderDescending`*: as opções aparecem em ordem decrescente. Somente valores `verdadeiro` ou `falso` aceitos.
	◦ *`gr`*: nome do registro do Glide.
	◦ *`startRow`*: a linha inicial é uma informação opcional. Passar com `nulo`.
	◦ *`valueColumn`*: nome da coluna da tabela a ser usada como o valor de cada opção.
	◦ *`labelColumns`*: matriz de colunas de tabela a serem usadas para cada exibição de 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.

Propriedade	Descrição
Tabela	Tabela a ser pesquisada, disponível somente se você selecionou **Registro** como o método para preencher as opções.
Opções de filtro	Opção de usar o Construtor de condições Designer do Virtual Agent ou fornecer um script. Selecione uma das seguintes propriedades: • **Construtor de condições**: cria um filtro usado para selecionar um subconjunto de registros da tabela. • **Script**: define a lista de enumeração para a opções (lista de seleção) a serem exibidas. O par de valores de nome é armazenado como um objeto de cadeia de caracteres. Este campo está disponível somente quando a opção **Registro** é selecionada.
Permitir que o usuário selecione mais de uma opção	Opção para permitir que os usuários escolham várias opções na lista de seleção.
Nenhuma mensagem de resposta de registros	Mensagem exibida ao usuário quando a pesquisa da tabela não retorna nenhum registro. A mensagem pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto.
Avançado	
Cabeçalho de cartão	Ative para abrir um campo e adicionar cartões que podem incluir imagens ou vídeos do YouTube. Para obter mais informações, consulte Inserir um cartão de cabeçalho em um controle de escolha estática ou escolha dinâmica.
Valor padrão	
Valor Padrão	Valor predefinido para a resposta do usuário à pergunta ou ao prompt. A resposta definida no campo **Confirmação de valor padrão** solicita que o usuário confirme o valor padrão. Se o usuário responder com não, o valor se tornará nulo. A valor padrão pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos, o valor padrão poderá ser: Variáveis de script> Último nome de usuário. Ou, se você estiver usando um script, o valor padrão poderá ser: {{vaScripts.lastUsername}}.
Mensagens de confirmação	
Confirmação de conclusão de entrada	Resposta do bot mostrada ao usuário quando a interação do nó é concluída. A mensagem pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Obrigado, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)! Ou, se você estiver usando um script, a confirmação poderá ser: Agradecemos, {{vaInputs.username}}!
Confirmação de valor padrão	Mensagem que solicita ao usuário que verifique se o valor no campo **Valor padrão** está correto. Esta mensagem é usada em vez de um valor no campo **Aviso**. Pode conter

Tradução automática

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

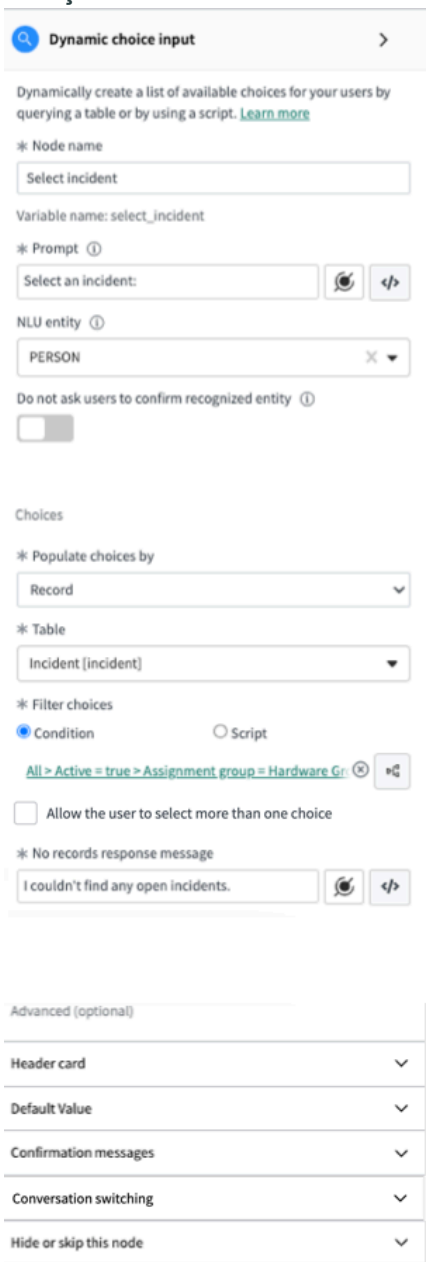
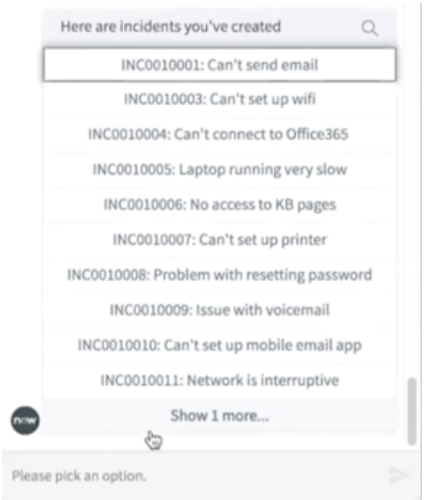
Propriedade	Descrição
	uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Você é, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)? Ou, se você estiver usando um script, o valor padrão poderá ser: Você é{{vaScripts.lastUsername}}?.
Mudança de conversa	
Esta seção estará disponível somente quando a descoberta de NLU for ativada na instância.	
Ative para permitir que os usuários mudem o assunto	Opção para ativar a previsão de NLU para esse nó. Quando essa opção está ativada, os usuários podem inserir texto para responder a perguntas, independentemente do tipo de controle de entrada em uso. O Virtual Agent usa esse enunciado para corresponder a outra intenção existente, permitindo que o usuário alterne tópicos.
Ocultar ou ignorar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Permitir que o usuário ignore este nó se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira. Você pode definir este campo usando o construtor de condição ou um script.
Ignorar nova solicitação se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem a criação de novos prompts na conversa. Quando um nó anterior for revisitado por meio de um loopback de tópico ou de um Ato de diálogo, o Virtual Agent ignorará esse nó e manterá seu valor original automaticamente.

Exemplo do controle de entrada do usuário Seleção dinâmica para descoberta de tópico NLU

Nota: Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

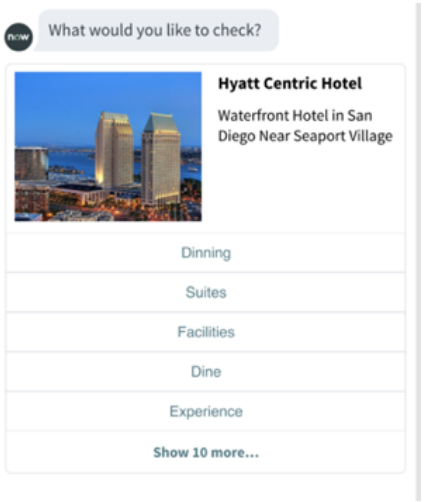
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 entrada	Aviso de lista
Propriedades básicas do controle de entrada do usuário Seleção dinâmica 	**Aviso da lista de Seleção dinâmica na IU da Web**  A lista de seleção exibe 10 itens por página. Quando 10 ou mais resultados são retornados: • A lista inclui um link no final para mostrar mais resultados. • Um ícone de pesquisa ( ) é exibido no prompt para filtrar resultados da pesquisa. Os usuários selecionam o ícone para abrir uma caixa de pesquisa e inserir o filtro. • Ao selecionar várias opções, você poderá pesquisar no campo **Pesquisar opções** para filtrar os resultados da pesquisa. Se você inserir o script para habilitar os campos secundários encontrados neste tópico, os resultados do filtro de pesquisa também se aplicarão aos campos secundários. Selecione ou insira todas as opções aplicáveis e selecione o ícone de envio .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 entrada	Aviso de lista
	Aviso de lista de Seleção dinâmica na IU da Web com cartão de cabeçalho  A lista de seleção contém cinco itens por página. Quando cinco ou mais resultados são retornados, a lista fornece uma opção para mostrar mais resultados. **Nota:** O recurso de pesquisa é suprimido quando um cartão de cabeçalho é usado.

Exemplos de script de escolha dinâmica

O exemplo de script a seguir pode ser usado no **Defina escolhas** campo somente se o valor for **Preencha a opção por** está definido como **Script** . Este script permite que os solicitantes vejam suas opções selecionadas anteriormente se optarem por editar suas escolhas mais tarde na conversa. Este script também exibe campos secundários para os solicitantes, como um endereço de e-mail, marcador de gênero ou ambos, para ajudá-los a diferenciar ainda mais suas opções disponíveis. Exibir o campo secundário para os solicitantes pode ser especialmente útil ao lidar com valores semelhantes, como selecionar o nome do funcionário correto ao trabalhar com nomes iguais ou semelhantes (ou seja, Christopher Smith ou Chris Smith).

```
(function execute() {
   var pagingUtil = new global.VirtualAgentChoicePagingUtil(null, "sys_user", 10,
"user_name,name",
     "active=true", null, vaVars);
   var selectedOptions = pagingUtil.getSavedSelectedOptions("user", vaSystem);
   if (!selectedOptions || selectedOptions.length == 0) {
     // Secondary labels can be passed to selected options
      selectedOptions.push({ "value": "abel.tuter", "label": "Abel Tuter"
       ,"secondary_label": ["abel.tuter@example.com", "male"]
       });
      selectedOptions.push({ "value": "Beth.anglin", "label": "Beth Anglin"
       ,"secondary_label": ["beth.anglin@example.com", "female"]
       });
   }
   vaSystem.setSelectedOptions(selectedOptions, "user", false);
```

Tradução automática

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

```
  // Topic authors have the ability to define which values should go in the
  // secondary labels by adding secondary label functions
  pagingUtil.addSecondaryLabelFunction(function (gr) {
    return gr.getValue("email");
  });
  pagingUtil.addSecondaryLabelFunction(function (gr) {
    return gr.getValue("gender");
  });
  var gr = pagingUtil.getPagingGlideRecordSecure("name", false);
  var options = pagingUtil.getSecureOptions(gr, null,'user_name', ['user_name']);
  return options;
})()
```

Exemplo de expressão de valor da lista de Seleção dinâmica

```
(function execute(table) {
      var options = [];
      var gr = new GlideRecordSecure(table);
      gr.addEncodedQuery('active=true');
      gr.setLimit(5);
      gr.query();
      while(gr.next()) {
         options.push({ 'value': gr.getUniqueValue(), 'label': gr.getValue('short_description') });
      }
      return options;
})(table)
```

O script na propriedade *Expressão de valor da seleção* define e retorna uma matriz de opções. No exemplo, o script cria uma matriz chamada `opções` e adiciona cada registro encontrado em uma consulta GlideRecord a esta matriz. Cada elemento na matriz recebe um valor nas chaves de `valor` e `rótulo` usando dados desse GlideRecord. A propriedade *Tabela* do controle define a tabela usada pelo script. Este script de exemplo usa `gr.setLimit(5)` para limitar o número de registros retornados a 5. O uso deste método ajuda a impedir que os registros retornados criem uma lista de seleção muito grande.

Chaves de expressão de valor do controle Seleção dinâmica

Chave	Descrição
valor	O valor para a opção. Quando um usuário seleciona uma opção no controle, este valor é armazenado na variável nomeada na propriedade *Nome da variável*.
rótulo	O rótulo que aparece para esta opção na lista de seleção.

Tradução automática

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

Suporte ao canal

Suporte ao canal para o controle de entrada do usuário Seleção dinâmica

Canal	Suporte a LLM	Suporte a NLU/ palavra-chave	Restrições
IU da Web	Sem suporte	Compatível	Nenhum
IU para celular	Sem suporte	Compatível	Nenhum
Painel do Now Assist	Sem suporte	Compatível	Nenhum
Microsoft Teams	Compatível	Compatível	Nenhum
Slack	Sem suporte	Compatível	Não há suporte para cartões de cabeçalho.
Workplace	Sem suporte	Compatível	Não há suporte para cartões de cabeçalho.
Facebook Messenger	Sem suporte	Sem suporte	Não aplicável
SMS Twilio	Sem suporte	Compatível	Não há suporte para cartões de cabeçalho.
LINE	Sem suporte	Sem suporte	Não aplicável
WhatsApp	Compatível	Compatível	Nenhum
Apple Messages for Business	Sem suporte	Compatível	Nenhum
Alexa (Serviços de voz)	Sem suporte	Compatível	Para dispositivos de tela, use a rolagem de toque; não há suporte para clicar em links. Para dispositivos que não são de tela, use a paginação por voz.

Controle de entrada do usuário Booliano

Use o controle de entrada do usuário Booliano em um tópico Virtual Agent para apresentar um aviso de Sim/Não ao usuário.

Os controles de entrada do usuário Booliano solicitam que o usuário responda a uma pergunta Sim/Não e armazene a resposta como uma cadeia de caracteres com um valor *verdadeiro* ou *falso*. Use este valor em utilitários de tópico, como o utilitário de decisão solicitado, para ramificar o fluxo de tópico com base na resposta.

Quando você coloca este controle na tela, uma janela aparece com o cabeçalho Adicionar um nó de decisão? A mensagem da janela é exibida Um nó de decisão será adicionado após este nó e tem **Não** e. **Sim** opções. Se você selecionar **Não** Você deve adicionar um utilitário de Decisão para concluir o booliano. Você pode personalizar os nomes dos valores de saída no nó Decisão. Para obter mais informações, consulte Utilitário de decisão.

Tradução automática

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

Propriedades do controle de entrada do usuário Booliano para descoberta de tópico LLM

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó no fluxo de tópico.
Nome da variável	Nome da variável que armazena a resposta do usuário a este aviso. O nome da variável é automaticamente criado a partir da propriedade **Nome do nó**.
Permitir preenchimento automático de slot	Alterne para permitir que o valor deste nó seja definido automaticamente por outros nós, bem como durante a descoberta de tópicos. Quando a alternância é ativada, o campo "Descrição detalhada" muda das opções dinâmicas de script e "Selecionador de cápsula de dados" para um campo de texto estático.
Descrição do detalhe	Descrição das informações necessárias dos usuários. . **Permitir preenchimento automático de slot** Se a alternância estiver desativada, você pode criar uma descrição detalhada dinâmica selecionando o ícone Seletor de cápsula de dados Para definir condições ou selecione o ícone Abrir editor para inserir um script. Se a alternância **Permitir preenchimento automático de slot** estiver ativada, você poderá inserir apenas uma descrição estática.
Avançado	
Impor prompt do usuário	Ative para abrir um campo para exibir uma mensagem personalizada ao usuário em vez da mensagem gerada pelo LLM (Large language model, grande modelo de linguagem). Você pode criar mensagens personalizadas usando linguagem simples, inserir scripts ou definir condições com o seletor de cápsula de dados.
Validação	Adicione um script para validar a entrada do usuário. Por exemplo, verifique se o usuário inseriu um endereço de e-mail válido.
Instruções adicionais para o LLM	Mais instruções para o LLM, como adicionar formatos de dados, restrições ou valores padrão para respostas do usuário. Você pode criar instruções adicionais em linguagem simples, inserir um script ou definir condições com o selecionador de cápsula de dados.
Ocultar este nó	

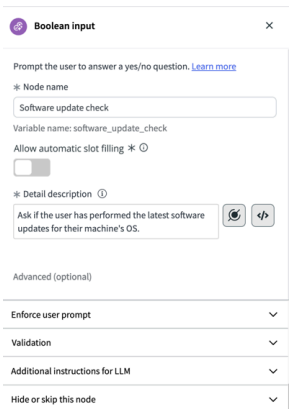
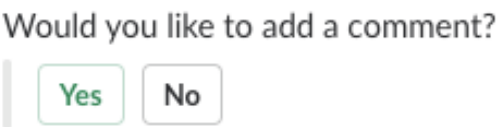
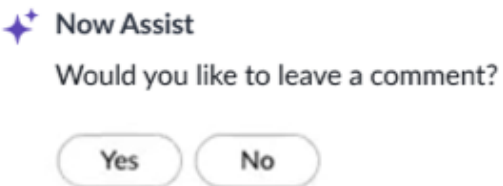
Tradução automática

© 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.

Propriedade	Descrição
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Permitir que o usuário ignore este nó se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira. Você pode definir este campo usando o construtor de condição ou um script. Se os usuários inserirem um valor como `ignorar esta etapa` quando as condições não permitem a opção de ignorar, eles receberão uma mensagem informando que o nó não pode ser ignorado e serão solicitados a fornecer uma resposta novamente.

Exemplo do controle de entrada do usuário Booliano para descoberta de tópico LLM

Nota: Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Propriedades de entrada	Prompt do usuário de entrada
	**Exemplo de prompt de entrada booliana do usuário do Slack**  **Exemplo de prompt de entrada do usuário booliano** 

Propriedades do controle de entrada do usuário Booliano para descoberta de tópico NLU

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó no fluxo de tópico.
Nome da variável	Nome da variável que armazena a resposta do usuário a este aviso. O nome da variável é automaticamente criado a partir da propriedade **Nome 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.

Propriedade	Descrição
Aviso	Aviso ou pergunta para o usuário. O aviso pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Este valor é usado somente quando o valor padrão não é especificado. Por exemplo: Qual é o seu nome?
Entidade NLU [somente descoberta de tópico por NLU]	Opção para associar uma entidade de NLU ao nó. Se uma entidade de NLU estiver associada à variável de entrada para esse nó, o Virtual Agent poderá preencher o slot do valor especificado com base no enunciado do usuário. Selecione uma entidade na lista de entidades associadas à intenção do tópico. Quando você especifica uma entidade para o nó, o botão de opção "Não solicitar que os usuários confirmem a entidade reconhecida" é exibido. Quando habilitado, os usuários não são solicitados a confirmar a entidade extraída.
Avançado	
Valor padrão	
Predefinir um valor para a entrada do usuário	Valor predefinido para a resposta do usuário à pergunta ou ao prompt. A resposta definida no campo **Confirmação de valor padrão** solicita que o usuário confirme o valor padrão. Se o usuário responder com não, o valor se tornará nulo. A valor padrão pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos, o valor padrão poderá ser: Variáveis de script> Último nome de usuário. Ou, se você estiver usando um script, o valor padrão poderá ser: {{vaScripts.lastUsername}}.
Mensagens de confirmação	
Confirmação de conclusão de entrada	Resposta do bot mostrada ao usuário quando a interação do nó é concluída. A mensagem pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Obrigado, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)! Ou, se você estiver usando um script, a confirmação poderá ser: Agradecemos, {{vaInputs.username}}!
Confirmação de valor padrão	Mensagem que solicita ao usuário que verifique se o valor no campo **Valor padrão** está correto. Esta mensagem é usada em vez de um valor no campo **Aviso**. Pode conter uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Você é, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)? Ou, se você estiver usando um script, o valor padrão poderá ser: Você é{{vaScripts.lastUsername}}?.
Mudança de conversa	
Esta seção estará disponível somente quando a descoberta de NLU for ativada na instância.	
Ative para permitir que os usuários mudem o assunto	Opção para ativar a previsão de NLU para esse nó. Quando essa opção está ativada, os usuários podem inserir texto para responder a perguntas, independentemente do tipo de controle de entrada em uso. O Virtual Agent usa esse enunciado para corresponder a outra intenção existente, permitindo que o usuário alterne tópicos.
Ocultar ou ignorar este 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.

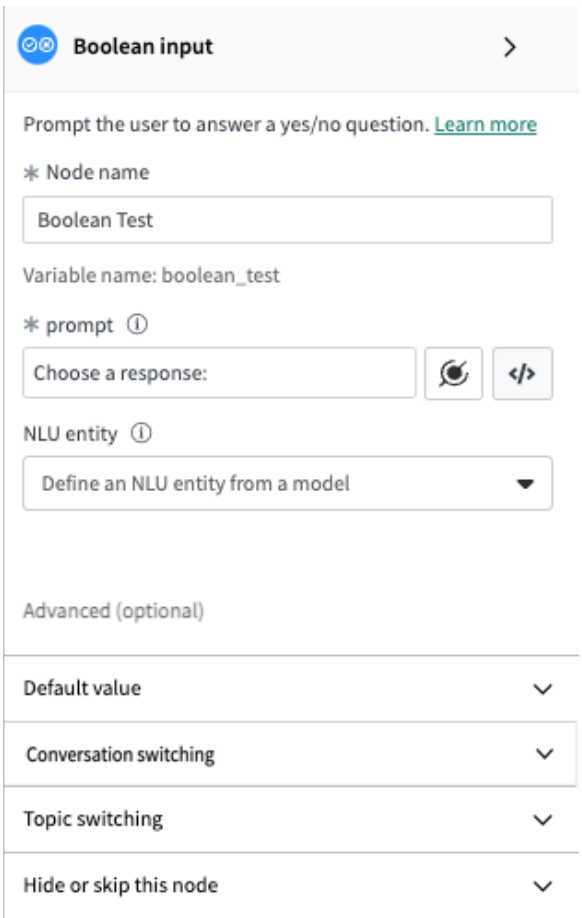
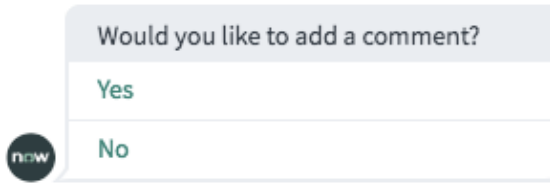
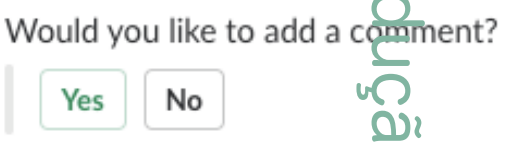
Propriedade	Descrição
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Permitir que o usuário ignore este nó se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira. Você pode definir este campo usando o construtor de condição ou um script.
Ignorar nova solicitação se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem a criação de novos prompts na conversa. Quando um nó anterior for revisitado por meio de um loopback de tópico ou de um Ato de diálogo, o Virtual Agent ignorará esse nó e manterá seu valor original automaticamente.

Exemplo do controle de entrada do usuário Booliano para descoberta de tópico NLU

Nota: Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 entrada	Aviso de entrada
Propriedades básicas do controle de entrada do usuário Booliano 	**Aviso de entrada do usuário Booliano na IU da Web**  **Aviso de entrada do usuário Booliano no Slack** 

Suporte ao canal

Suporte ao canal para o controle de entrada do usuário Booliano

Canal	Suporte a LLM	Suporte a NLU/palavra-chave	Restrições
IU da Web	Sem Suporte	Compatível	Nenhum
IU para celular	Sem Suporte	Compatível	Nenhum
Painel do Now Assist	Sem Suporte	Compatível	Nenhum
Microsoft Teams	Compatível	Compatível	Nenhum(a)
Slack	Sem Suporte	Compatível	Nenhum(a)
Workplace	Sem Suporte	Compatível	Nenhum(a)
Facebook Messenger	Sem Suporte	Compatível	Nenhum
SMS Twilio	Sem Suporte	Compatível	Nenhum(a)
LINE	Sem Suporte	Compatível	Nenhum
WhatsApp	Compatível	Compatível	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.

Suporte ao canal para o controle de entrada do usuário Booliano

Canal	Suporte a LLM	Suporte a NLU/palavra-chave	Restrições
Apple Messages for Business	Sem Suporte	Compatível	Nenhum
Alexa (Serviços de voz)	Sem Suporte	Compatível	Nenhum

Controle de Data e Hora de entrada do usuário

Use o controle de Data e Hora de entrada do usuário em um tópico Virtual Agent para permitir que o usuário selecione uma data do calendário, a hora (horas e minutos) ou ambos.

Propriedades do controle de Data e Hora de entrada do usuário para descoberta de tópico LLM

O controle de entrada do usuário de data e hora aceita entradas de uma seleção de calendário ou inserindo linguagem simples na janela de bate-papo Virtual Agent. Se você digitar sua resposta, o Virtual Agent aceitará entradas diferentes, dependendo de como sua região lida com datas. Por exemplo, se você estiver nos Estados Unidos, o controle de entrada será compatível com o formato MM-DD-AAAA, enquanto um usuário na Espanha inserirá a data no formato DD-MM-AAAA.

Propriedade de Data e hora	Descrição
Nome	Nome que identifica este nó no fluxo de tópico.
Nome da Variável	Nome da variável que armazena a resposta do usuário a este aviso. O nome da variável é automaticamente criado a partir da propriedade **Nome do nó**.
Permitir preenchimento automático de slot	Alterne para permitir que o valor deste nó seja definido automaticamente por outros nós, bem como durante a descoberta de tópicos. Quando a alternância é ativada, o campo "Descrição detalhada" muda das opções dinâmicas de script e "Selecionador de cápsula de dados" para um campo de texto estático.
Descrição do detalhe	Descrição das informações necessárias dos usuários. . **Permitir preenchimento automático de slot** Se a alternância estiver desativada, você pode criar uma descrição detalhada dinâmica selecionando o ícone Seletor de cápsula de dados Para definir condições ou selecione o ícone Abrir editor para inserir um script. Se a alternância **Permitir preenchimento automático de slot** estiver ativada, você poderá inserir apenas uma descrição estática.

Tradução automática

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

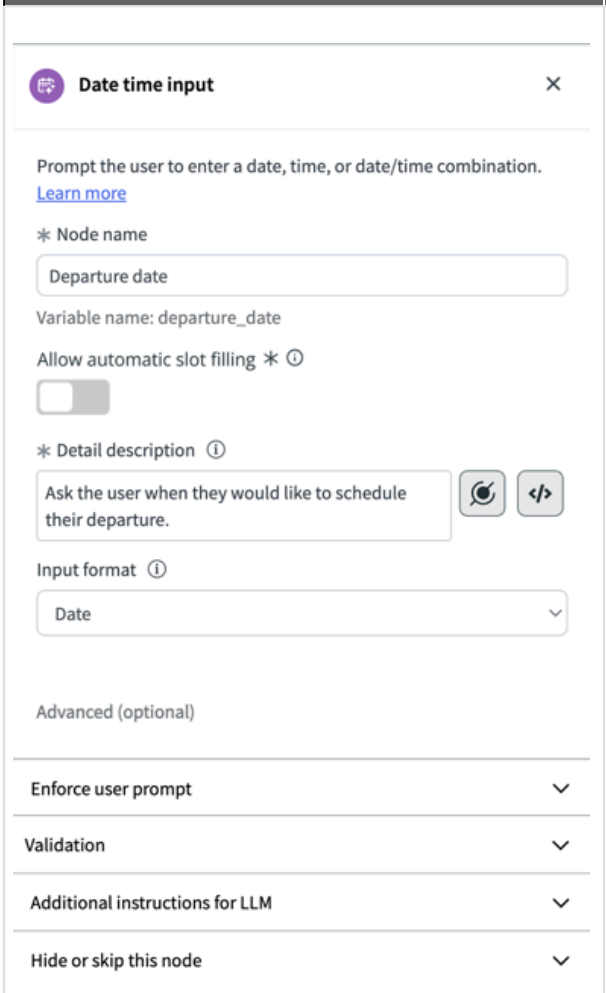
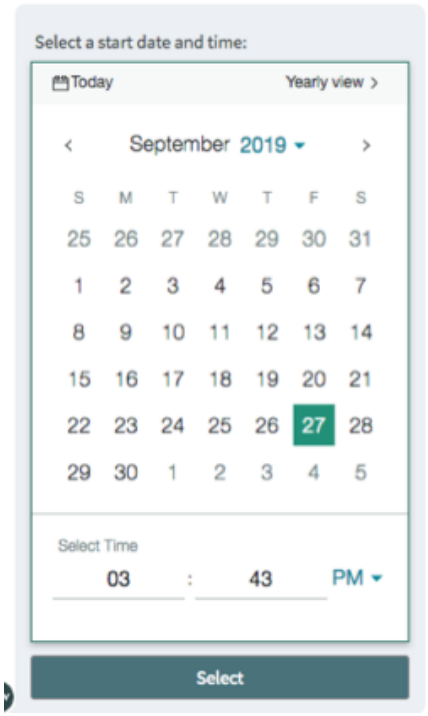
Propriedade de Data e hora	Descrição
Formato de entrada	Tipo de controle de Data e Hora a ser exibido. Selecione um dos seguintes formatos: • **Data**: mostra somente o calendário do mês para o usuário selecionar a data. • **DataHora**: mostra um calendário do mês e um seletor de hora. • **Hora**: mostra somente o seletor de hora para o usuário selecionar o horário (horas e minutos).
Avançado	
Impor prompt do usuário	Ative para abrir um campo para exibir uma mensagem personalizada ao usuário em vez da mensagem gerada pelo LLM (Large language model, grande modelo de linguagem). Você pode criar mensagens personalizadas usando linguagem simples, inserir scripts ou definir condições com o seletor de cápsula de dados.
Validação	Adicione um script para validar a entrada do usuário. Por exemplo, verifique se o usuário inseriu um endereço de e-mail válido.
Instruções adicionais para o LLM	Mais instruções para o LLM, como adicionar formatos de dados, restrições ou valores padrão para respostas do usuário. Você pode criar instruções adicionais em linguagem simples, inserir um script ou definir condições com o selecionador de cápsula de dados.
Ocultar ou ignorar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Permitir que o usuário ignore este nó se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira. Você pode definir este campo usando o construtor de condição ou um script. Se os usuários inserirem um valor como `ignorar esta etapa` quando as condições não permitem a opção de ignorar, eles receberão uma mensagem informando que o nó não pode ser ignorado e serão solicitados a fornecer uma resposta novamente.

Exemplo de controle de Data e Hora de entrada do usuário para descoberta de tópico LLM

Nota: Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 entrada	Aviso de data e hora
	**Aviso de data e hora na IU da Web** 

Propriedades de controle de entrada do usuário de data e hora para NLU descoberta de tópico

Propriedade de Data e hora	Descrição
Nome	Nome que identifica este nó no fluxo de tópico.
Nome da Variável	Nome da variável que armazena a resposta do usuário a este aviso. O nome da variável é automaticamente criado a partir da propriedade **Nome do nó**.
Aviso	Aviso ou pergunta para o usuário. O aviso pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Este valor é usado somente quando o valor padrão não é especificado. Por exemplo: Qual é o seu nome?
Entidade NLU [somente descoberta	Opção para associar uma entidade de NLU ao nó. Se uma entidade de NLU estiver associada à variável de entrada para esse nó, o Virtual Agent poderá preencher o slot 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.

Propriedade de Data e hora	Descrição
de tópico por NLU]	valor especificado com base no enunciado do usuário. Selecione uma entidade na lista de entidades associadas à intenção do tópico. Quando você especifica uma entidade para o nó, o botão de opção "Não solicitar que os usuários confirmem a entidade reconhecida" é exibido. Quando habilitado, os usuários não são solicitados a confirmar a entidade extraída.
Formato de entrada	Tipo de controle de Data e Hora a ser exibido. Selecione um dos seguintes formatos: • **Data**: mostra somente o calendário do mês para o usuário selecionar a data. • **DataHora**: mostra um calendário do mês e um seletor de hora. • **Hora**: mostra somente o seletor de hora para o usuário selecionar o horário (horas e minutos).
Avançado	
Valor padrão	
Predefinir um valor para a entrada do usuário	Valor predefinido para a resposta do usuário à pergunta ou ao prompt. A resposta definida no campo **Confirmação de valor padrão** solicita que o usuário confirme o valor padrão. Se o usuário responder com não, o valor se tornará nulo. A valor padrão pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos, o valor padrão poderá ser: Variáveis de script> Último nome de usuário. Ou, se você estiver usando um script, o valor padrão poderá ser: {{vaScripts.lastUsername}}.
Mensagens de confirmação	
Confirmação de conclusão de entrada	Resposta do bot mostrada ao usuário quando a interação do nó é concluída. A mensagem pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Obrigado, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)! Ou, se você estiver usando um script, a confirmação poderá ser: Agradecemos, {{vaInputs.username}}!
Confirmação de valor padrão	Mensagem que solicita ao usuário que verifique se o valor no campo **Valor padrão** está correto. Esta mensagem é usada em vez de um valor no campo **Aviso**. Pode conter uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Você é, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)? Ou, se você estiver usando um script, o valor padrão poderá ser: Você é{{vaScripts.lastUsername}}?.
Mudança de conversa	
Esta seção estará disponível somente quando a descoberta de NLU for ativada na instância.	
Ative para permitir que os usuários mudem o assunto	Opção para ativar a previsão de NLU para esse nó. Quando essa opção está ativada, os usuários podem inserir texto para responder a perguntas, independentemente do tipo 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.

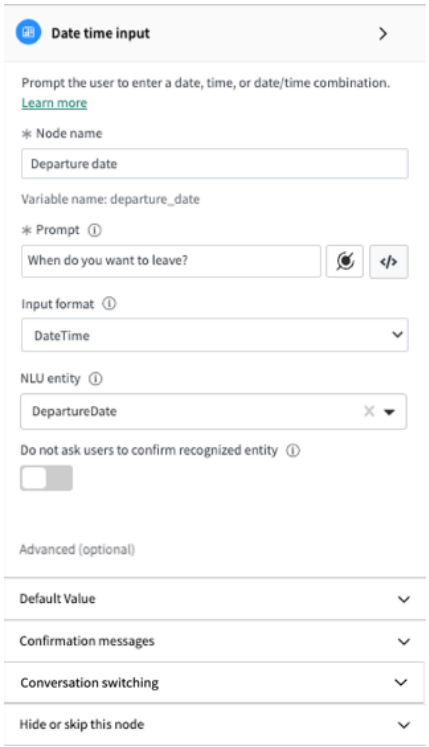
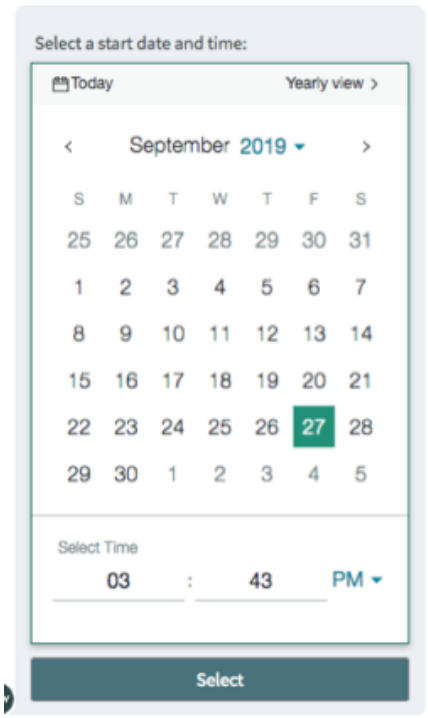
Propriedade de Data e hora	Descrição
	controle de entrada em uso. O Virtual Agent usa esse enunciado para corresponder a outra intenção existente, permitindo que o usuário alterne tópicos.
Ocultar ou ignorar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Permitir que o usuário ignore este nó se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira. Você pode definir este campo usando o construtor de condição ou um script.
Ignorar nova solicitação se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem a criação de novos prompts na conversa. Quando um nó anterior for revisitado por meio de um loopback de tópico ou de um Ato de diálogo, o Virtual Agent ignorará esse nó e manterá seu valor original automaticamente.

Exemplo de controle de entrada do usuário de data e hora para NLU descoberta de tópico

Nota: Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 entrada	Aviso de data e hora
Propriedades básicas do controle de Data e Hora de entrada do usuário 	**Aviso de data e hora na IU da Web** 

Suporte ao canal

Suporte ao canal para o controle de entrada do usuário de Data e Hora

Canal	Suporte a LLM	Suporte a NLU/ palavra-chave	Restrições
IU da Web	Sem Suporte	Compatível	Nenhum
IU para celular	Sem Suporte	Compatível	Nenhum
Painel do Now Assist	Sem Suporte	Compatível	Nenhum
Microsoft Teams	Compatível	Compatível	Nenhum(a)
Slack	Sem Suporte	Compatível	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.

Suporte ao canal para o controle de entrada do usuário de Data e Hora

Canal	Suporte a LLM	Suporte a NLU/ palavra-chave	Restrições
Workplace	Sem Suporte	Compatível	A interface Workplace não oferece suporte nativo a um widget de seleção de data. A seleção de data e hora é feita com os botões que têm suporte nessas interfaces. O controle de Data e Hora de entrada do usuário solicita uma data ao usuário, mostrando a data e a hora atuais. O usuário seleciona o botão mês, dia, ano ou hora para modificar esse valor. Os campos de hora e dia solicitam que o usuário digite um novo valor. Os campos de mês e ano mostram um conjunto de botões com os meses ou anos atuais e futuros. Selecione um desses botões ou digite um valor para definir a hora ou o ano.
Facebook Messenger	Sem Suporte	Compatível	Se seu administrador tiver definido a opção de solicitar o fuso horário do cliente, a data e hora selecionadas refletirão o fuso horário do cliente. Caso contrário, elas estarão no fuso horário em UTC. Para mais informações sobre a configuração de fuso horário, consulte Configuração Integração conversacional com Facebook Messenger.
SMS Twilio	Compatível	Sem suporte	Não aplicável
LINE	Sem Suporte	Compatível	Nenhum
WhatsApp	Compatível	Compatível	Nenhum(a)
Apple Messages for Business	Sem Suporte	Compatível	Nenhum
Alexa (Serviços de voz)	Sem Suporte	Compatível	Para obter melhores resultados, habilite NLU no nó.

Controle de entrada do utilizador do seletor de arquivos

Use o controle de entrada do utilizador do seletor de arquivos em um tópico Virtual Agent para solicitar que um usuário carregue uma imagem ou qualquer tipo de arquivo. Depois que o usuário carrega um arquivo de imagem, a imagem aparece imediatamente no cliente Virtual Agent.

Propriedades do controle de entrada do utilizador do seletor de arquivos

Todos os tipos de arquivo são compatíveis com o seletor de arquivos, exceto o formato SVG para arquivos de imagem. Embora a imagem possa ter alta resolução, a imagem exibida no cliente Virtual Agent é dimensionada de acordo com a proporção. As imagens são dimensionadas para caber na janela de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Microsoft Teams, um arquivo pode ser carregado por meio do ícone de clipe de papel (anexo) ou arrastando e soltando. Copiar e colar só funciona para arquivos de imagem. Os usuários podem compartilhar anexos em Microsoft Teams por meio do controle de entrada do usuário do seletor de arquivos do Virtual Agent e enviando anexos enquanto conversam com um atendente.

O cenário do seletor de atendente:

- Não oferece suporte ao formato SVG para arquivos de imagem.
- Oferece suporte a uma combinação de texto, arquivos e emojis. No entanto, os pedidos podem ser exibidos de forma diferente quando um usuário envia esses itens e quando um agente visualiza esses itens.
- Não oferece suporte a texto formatado.

Enquanto o arquivo estiver sendo carregado, você não poderá carregar ou inserir texto para o controle do selecionador de arquivos. Os arquivos carregados passam por uma verificação de vírus e validação.

Você pode vincular um arquivo carregado a um caso criado usando o utilitário Ação de registro. Para obter mais informações, consulte Utilitário Ação de registro.

A tabela a seguir lista os detalhes sobre as propriedades do seletor de arquivos.

Propriedades do seletor de arquivos

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica o nó de controle de entrada do utilizador do seletor de arquivos no fluxo do tópico.
Nome da variável	Nome da variável que armazena a resposta do usuário a este aviso. O nome da variável é automaticamente criado a partir da propriedade *Node name*.
Aviso	Aviso ou pergunta pedindo que o usuário carregue o item. O aviso pode ser uma cadeia de caracteres de texto que inclui variáveis ou um script que retorna texto.
Permitir que o usuário carregue	Tipo de arquivo a ser carregado. Todos os tipos de arquivo são compatíveis, exceto o formato SVG para arquivos de imagem.
Avançado	
Mensagens de confirmação	
Confirmação de conclusão de entrada	Resposta do bot mostrada ao usuário quando a interação do nó é concluída. A mensagem pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Obrigado, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)! Ou, se você estiver usando um script, a confirmação poderá ser: Agradecemos, {{valnputs.username}}!
Confirmação de valor padrão	Mensagem que solicita ao usuário que verifique se o valor no campo **Valor padrão** está correto. Esta mensagem é usada em vez de um valor no campo **Aviso**. Pode conter uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Você é, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)?

Tradução automática

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

Propriedades do seletor de arquivos

Propriedade	Descrição
	Ou, se você estiver usando um script, o valor padrão poderá ser: Você é{{vaScripts.lastUsername}}?.
Ocultar ou ignorar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Permitir que o usuário ignore este nó se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira. Você pode definir este campo usando o construtor de condição ou um script.
Ignorar nova solicitação se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem a criação de novos prompts na conversa. Quando um nó anterior for revisitado por meio de um loopback de tópico ou de um Ato de diálogo, o Virtual Agent ignorará esse nó e manterá seu valor original automaticamente.

Uso do controle do seletor de arquivos em diferentes interfaces do cliente

O processo para selecionar uma imagem difere com base na interface do cliente Virtual Agent. Use as etapas a seguir para selecionar uma imagem na interface do cliente que você escolher.

A tabela a seguir mostra detalhes sobre o controle do seletor de arquivos em diferentes interfaces do cliente.

Controle do seletor de arquivos em diferentes interfaces do cliente

Plataforma	Etapas para selecionar uma imagem ou arquivo
IU da Web	**1.** Selecione **Clique aqui para carregar uma imagem.** ou **Clique aqui para carregar um arquivo.** **2.** Selecione um arquivo do seu computador local. Há suporte para todos os tipos de arquivo.
Slack	**1.** Selecione o ícone **+** verde. **2.** Selecione **Seu computador**. **3.** Selecione um arquivo de imagem do seu computador local. Há suporte para todos os tipos de arquivo.

Tradução automática

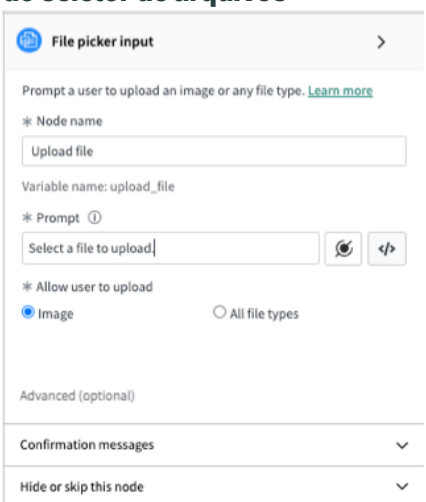
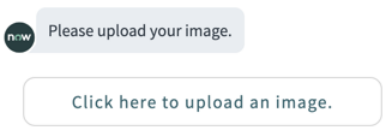
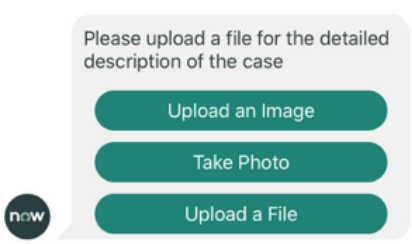
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Controle do seletor de arquivos em diferentes interfaces do cliente

Plataforma	Etapas para selecionar uma imagem ou arquivo
Microsoft Teams	**1.** No seu computador local, copie um arquivo de imagem. **2.** Cole o arquivo de imagem no campo de entrada de texto em Microsoft Teams.
Workplace	**1.** Selecione o ícone de imagem do local de trabalho . **2.** Selecione um arquivo de imagem do seu computador local. Há suporte para todos os tipos de arquivo.
ServiceNow Mobile	**1.** Toque em **Carregar uma imagem**. **2.** Selecione um arquivo de imagem da biblioteca de fotos do seu dispositivo móvel. **Nota:** O botão **Carregar um arquivo** só está disponível ao habilitar a propriedade do seletor de arquivos **Todos os tipos de arquivo**.

Exemplo de um controle de entrada do utilizador do seletor de arquivos

Nota: Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Propriedades do seletor de arquivos	Aviso do seletor de arquivos
Propriedades básicas do controle de entrada do utilizador do seletor de arquivos 	**Aviso do seletor de arquivos da IU da Web (imagem)**  **aviso do seletor de arquivos ServiceNow Mobile** 

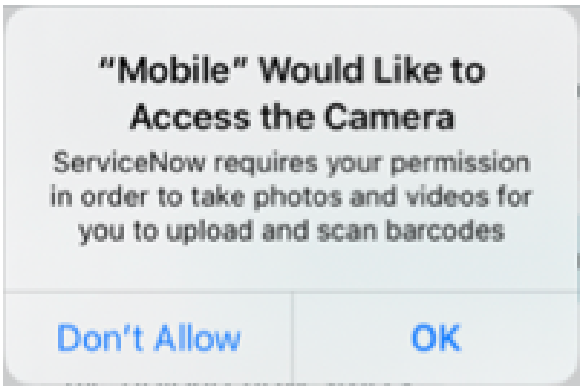
Tradução automática

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

Suporte ao canal

A tabela a seguir lista os detalhes sobre o suporte de canal para o Controle de entrada do usuário do seletor de arquivos.

Suporte ao canal para o controle de entrada do utilizador do seletor de arquivos

Canal	Suporte	Restrições
IU da Web	Com suporte	Nenhum
IU para celular	Com suporte	Aviso mostrado aos usuários solicitando permissão para o app acessar a câmera ou o sistema de arquivos, caso ainda não tenham feito isso. 
Painel do Now Assist	Com suporte	Nenhum
Microsoft Teams	Com suporte	Nenhum
Slack	Com suporte	Nenhum
Workplace	Com suporte	Nenhum
Facebook Messenger	Compatível	Os tipos de arquivo com suporte são JPG, PNG, BMP e MP4. Os arquivos têm um limite máximo de tamanho de acordo com o tipo: • Para imagens, o limite máximo de tamanho é 10 MB. • Para vídeos, o limite máximo de tamanho é 200 MB.
SMS Twilio	Suporte parcial	Somente arquivos de imagem
LINE	Compatível	Os tipos de arquivo com suporte são JPG, PNG, BMP e MP4. Os arquivos têm um limite máximo de tamanho de acordo com o tipo: • Para imagens, o limite máximo de tamanho é 10 MB. • Para vídeos, o limite máximo de tamanho é 200 MB.
WhatsApp	Com suporte	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.

Suporte ao canal para o controle de entrada do utilizador do seletor de arquivos

Canal	Suporte	Restrições
Apple Messages for Business	Com suporte	Nenhum
Alexa (Serviços de voz)	Sem suporte	Não aplicável

Controle de entrada do usuário ao carrossel

Use o controle de entrada do usuário ao carrossel em um tópico Virtual Agent para apresentar um aviso e uma série horizontal de imagens rotuladas. O usuário pode selecionar um único item do carrossel.

Dica: Se quiser mudar o número padrão de itens listados por página, modifique a propriedade do sistema `com.glide.cs.picker_page_limit`. O valor padrão é 10.

Propriedades do controle de entrada do usuário do carrossel para descoberta de tópico LLM

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó no fluxo de tópico.
Nome da variável	Nome da variável que armazena a resposta do usuário a este aviso. O nome da variável é automaticamente criado a partir da propriedade **Nome do nó**.
Permitir preenchimento automático de slot	Alterne para permitir que o valor deste nó seja definido automaticamente por outros nós, bem como durante a descoberta de tópicos. Quando a alternância é ativada, o campo "Descrição detalhada" muda das opções dinâmicas de script e "Selecionador de cápsula de dados" para um campo de texto estático.
Descrição do detalhe	Descrição das informações necessárias dos usuários. . **Permitir preenchimento automático de slot** Se a alternância estiver desativada, você pode criar uma descrição detalhada dinâmica selecionando o ícone Seletor de cápsula de dados Para definir condições ou selecione o ícone Abrir editor para inserir um script. Se a alternância **Permitir preenchimento automático de slot** estiver ativada, você poderá inserir apenas uma descrição estática.

Tradução automática

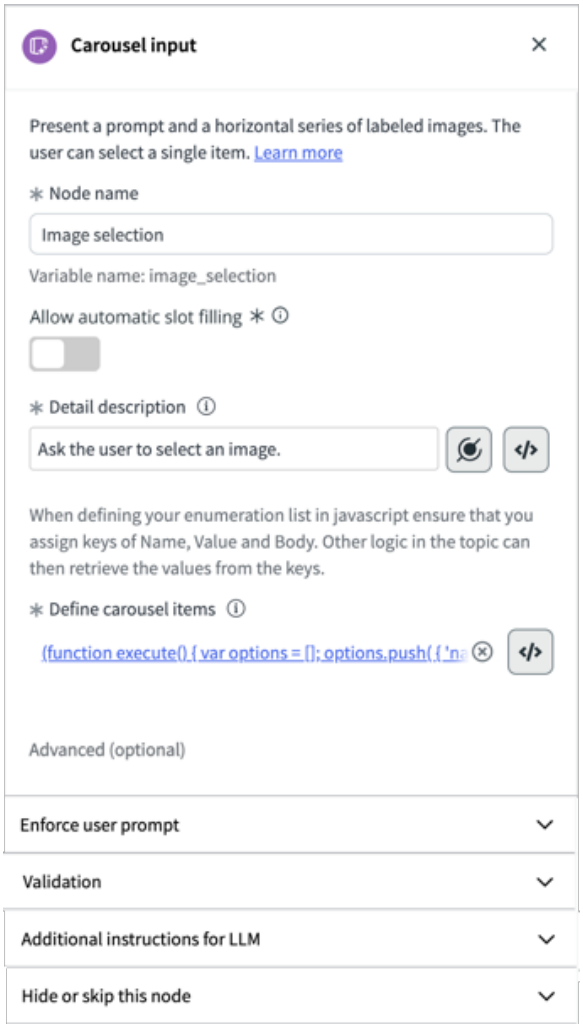
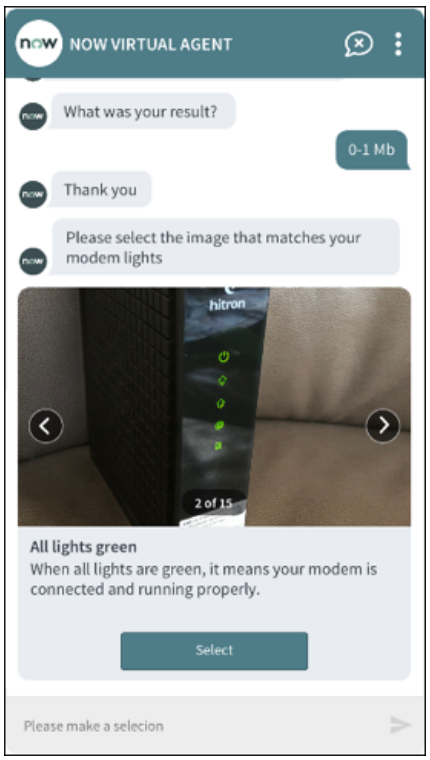
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Propriedade	Descrição
Definir itens do carrossel	Use um script para criar itens para seleção no seu carrossel. O script deve retornar uma matriz contendo um ou mais itens. Veja o exemplo da seção de expressão do item de carrossel neste tópico.
Avançado (opcional)	
Impor prompt do usuário	
Impor prompt do usuário	Ative para abrir um campo para exibir uma mensagem personalizada ao usuário em vez da mensagem gerada pelo LLM (Large language model, grande modelo de linguagem). Você pode criar mensagens personalizadas usando linguagem simples, inserir scripts ou definir condições com o seletor de cápsula de dados.
Validação	Adicione um script para validar a entrada do usuário. Por exemplo, verifique se o usuário inseriu um endereço de e-mail válido.
Instruções adicionais para o LLM	Mais instruções para o LLM, como adicionar formatos de dados, restrições ou valores padrão para respostas do usuário. Você pode criar instruções adicionais em linguagem simples, inserir um script ou definir condições com o selecionador de cápsula de dados.
Ocultar ou ignorar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira. Este campo não é aplicável quando o nó Carrossel é usado no nó Coletor de entrada.
Permitir que o usuário ignore este nó se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira. Você pode definir este campo usando o construtor de condição ou um script. Se os usuários inserirem um valor como `ignorar esta etapa` quando as condições não permitem a opção de ignorar, eles receberão uma mensagem informando que o nó não pode ser ignorado e serão solicitados a fornecer uma resposta novamente.

Tradução automática

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

Exemplo do controle de entrada do usuário do carrossel para descoberta de tópico LLM

Propriedades do carrossel	Aviso do carrossel
	**Aviso do carrossel na IU da Web** 

Propriedades do controle de entrada do usuário do carrossel para descoberta de tópico NLU

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó no fluxo de tópico.
Nome da variável	Nome da variável que armazena a resposta do usuário a este aviso. O nome da variável é automaticamente criado a partir da propriedade **Nome 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.

Propriedade	Descrição
Aviso	Aviso ou pergunta para o usuário. O aviso pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Este valor é usado somente quando o valor padrão não é especificado. Por exemplo: Qual é o seu nome?
Entidade NLU	Opção para associar uma entidade de NLU ao nó. Se uma entidade de NLU estiver associada à variável de entrada para esse nó, o Virtual Agent poderá preencher o slot do valor especificado com base no enunciado do usuário. Selecione uma entidade na lista de entidades associadas à intenção do tópico. Quando você especifica uma entidade para o nó, o botão de opção "Não solicitar que os usuários confirmem a entidade reconhecida" é exibido. Quando habilitado, os usuários não são solicitados a confirmar a entidade extraída. Este campo estará disponível somente quando a descoberta do NLU for habilitada na instância.
Definir itens do carrossel	Use um script para criar itens para seleção no seu carrossel. O script deve retornar uma matriz contendo um ou mais itens. Veja o exemplo da seção de expressão do item de carrossel neste tópico.
Nenhuma mensagem de resposta de registros	Mensagem exibida ao usuário quando a pesquisa da tabela não retorna nenhum registro. A mensagem pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto.
Avançado	
Valor padrão	
Valor-padrão	Valor predefinido para a resposta do usuário à pergunta ou ao prompt. A resposta definida no campo **Confirmação de valor padrão** solicita que o usuário confirme o valor padrão. Se o usuário responder com não, o valor se tornará nulo. A valor padrão pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos, o valor padrão poderá ser: Variáveis de script> Último nome de usuário. Ou, se você estiver usando um script, o valor padrão poderá ser: {{vaScripts.lastUsername}}.
Mensagens de confirmação	
Confirmação de conclusão de entrada	Resposta do bot mostrada ao usuário quando a interação do nó é concluída. A mensagem pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Obrigado, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)! Ou, se você estiver usando um script, a confirmação poderá ser: Agradecemos, {{vaInputs.username}}!
Confirmação de valor padrão	Mensagem que solicita ao usuário que verifique se o valor no campo **Valor padrão** está correto. Esta mensagem é usada em vez de um valor no campo **Aviso**. Pode conter uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Você é, (Variáveis de entrada> 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.

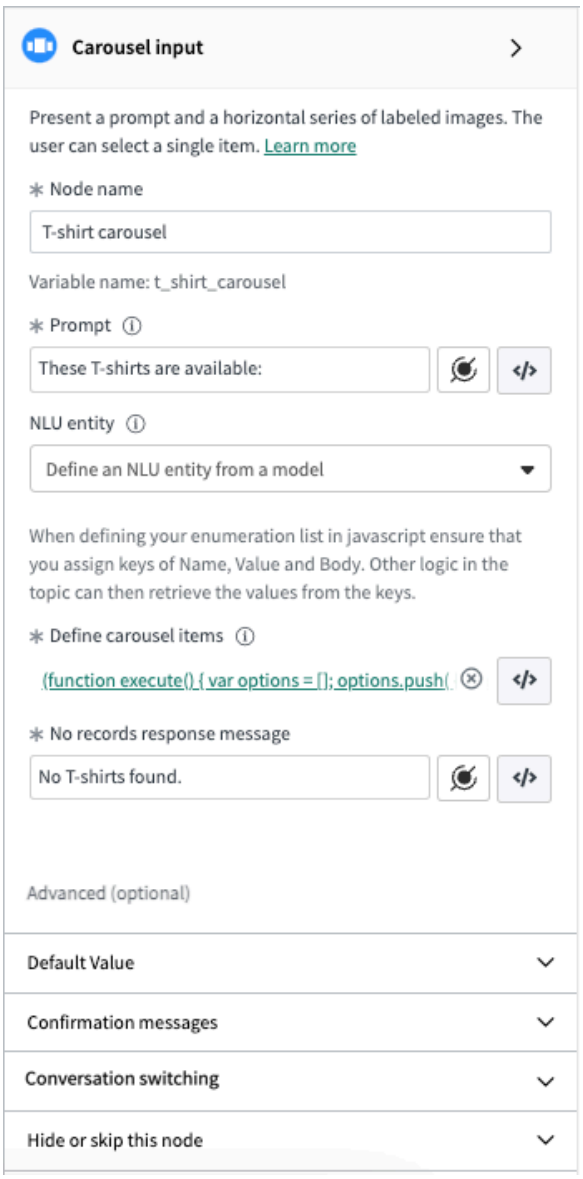
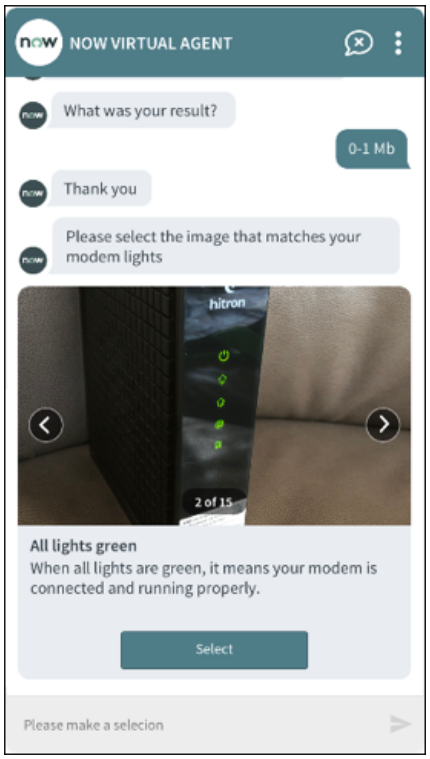
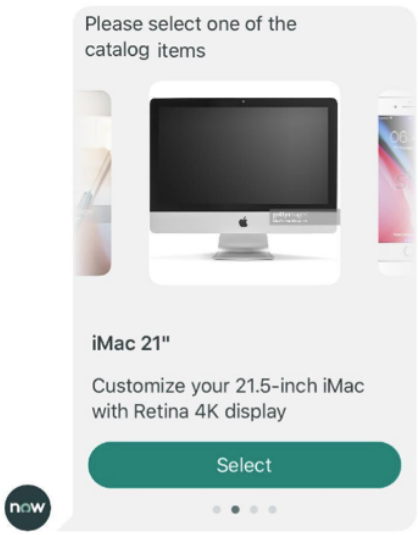
Propriedade	Descrição
	de usuário)? Ou, se você estiver usando um script, o valor padrão poderá ser: Você é{{vaScripts.lastUsername}}?.
Mudança de conversa	
Esta seção estará disponível somente quando a descoberta de NLU for ativada na instância.	
Ative para permitir que os usuários mudem o assunto	Opção para ativar a previsão de NLU para esse nó. Quando essa opção está ativada, os usuários podem inserir texto para responder a perguntas, independentemente do tipo de controle de entrada em uso. O Virtual Agent usa esse enunciado para corresponder a outra intenção existente, permitindo que o usuário alterne tópicos.
Ocultar ou ignorar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Permitir que o usuário ignore este nó se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira. Você pode definir este campo usando o construtor de condição ou um script.
Ignorar nova solicitação se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem a criação de novos prompts na conversa. Quando um nó anterior for revisitado por meio de um loopback de tópico ou de um Ato de diálogo, o Virtual Agent ignorará esse nó e manterá seu valor original automaticamente.

Exemplo do controle de entrada do usuário do carrossel para descoberta de tópico NLU

Nota: Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 carrossel	Aviso do carrossel
	**Aviso do carrossel na IU da Web**  **aviso do carrossel ServiceNow Mobile** 

Exemplos de expressão do item do carrossel

```
(function execute() {
   var options = [];
      options.push(
         {
            'Name': 'Item 1',
            'Value': 'item_1',
            'Description': 'Acme keyboard model 200',
```

Tradução automática

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

```
            'Body': 'https://images.pexels.com/photos/688666/pexels-photo-688666.jpeg'
            'Card_name': 'AcmeCard'
            'Card_data': {"identifier":"IT hardware and software","header":"Acme keyboard model
200","description":"The model 200 keyboard is a ten-key-less keyboard."}
        }
    );
    options.push(
        {
            'Name': 'Item 2',
            'Value': 'item_2',
            'Description': 'Acme keyboard model 300',
            'Body': 'https://images.pexels.com/photos/916472/pexels-photo-916472.jpeg'
            'Card_name': 'AcmeCard'
            'Card_data': {"identifier":"IT hardware and software","header":"Acme keyboard model
300","description":"The model 300 keyboard is a full-size keyboard with a ten-key pad."}
        }
    );
    return options;

})()
```

O script na propriedade *Expressão do item do carrossel* define e retorna uma matriz que contém os itens que aparecem no seu carrossel. Os elementos desta matriz devem conter `nome`, `valor` e `corpo` chaves. No exemplo, o script cria uma matriz chamada `opções` e adiciona dois elementos, cada um com as chaves necessárias. As imagens aqui estão codificadas como exemplo.

Exemplo de chave de código

Chave	Descrição
Nome	Nome do item do carrossel. Este nome é mostrado abaixo da imagem no carrossel.
Valor	Valor do item. Quando um usuário seleciona um item do carrossel, este valor é armazenado na variável nomeada na propriedade *Nome da variável*.
Descrição	Cadeia de caracteres de texto que descreve o item do carrossel. A descrição é mostrada abaixo do nome da imagem. Um carrossel com mais de três itens exibe setas para a esquerda e para a direita para rolar pelas imagens e um botão de **Selecionar** em cada item. Se uma descrição tiver mais de 140 caracteres, os usuários poderão expandir o conteúdo.
Corpo	Imagem usada no item do carrossel. O valor é um URL para um arquivo de imagem.
Card_name	Cabeçalho da cadeia de caracteres de texto que identifica o cartão mostrado no carrossel.
Card_data	Matriz que contém cadeias de caracteres de texto a serem apresentadas no cartão. Os valores incluem identificador, cabeçalho e 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.

Suporte ao canal

Suporte ao canal para o controle de entrada do usuário ao carrossel

Canal	Suporte a LLM	Suporte a NLU/ palavra-chave	Restrições
IU da Web	Sem Suporte	Compatível	Nenhum
IU para celular	Sem Suporte	Compatível	Nenhum
Painel do Now Assist	Sem Suporte	Compatível	Nenhum(a)
Microsoft Teams	Sem Suporte	Compatível	Nenhum. Se o carrossel tiver mais de 10 itens, os usuários deverão selecionar **Avançar** para revisar os itens restantes.
Slack	Sem Suporte	Compatível	Nenhum(a)
Workplace	Sem Suporte	Compatível	Nenhum(a)
Facebook Messenger	Sem Suporte	Compatível	O título de uma imagem tem um limite máximo de 40 caracteres. O texto da imagem tem um limite máximo de 60 caracteres. Um usuário pode exibir apenas 10 imagens por vez. Se houver mais de 10 imagens, o formato de paginação será usado para exibir mais opções. O valor padrão do número máximo de imagens em um carrossel para uma página é definido na propriedade do sistema `sn_va_fb_messenger.max_carousel_cards`. Esta propriedade é encontrada na tabela Propriedades do sistema [sys_properties].
SMS Twilio	Sem Suporte	Sem suporte	Não aplicável
LINE	Sem Suporte	Compatível	O título de uma imagem tem um limite máximo de 40 caracteres. O texto da imagem tem um limite máximo de 60 caracteres. Um usuário pode exibir apenas 10 imagens por vez. Se houver mais de 10 imagens, o formato de paginação será usado para exibir mais opções. O valor padrão do número máximo de imagens no carrossel para uma página é definido na propriedade do sistema `sn_va_line.max.carousel.cards`. A propriedade está localizada na tabela Propriedades do sistema [sys_properties].
WhatsApp	Sem Suporte	Compatível	Nenhum(a)
Apple Messages for Business	Sem Suporte	Compatível	Nenhum
Alexa (Serviços de voz)	Sem Suporte	Compatível	Para dispositivos de tela, use a rolagem de toque. Para dispositivos que não são de tela, use a paginação por voz.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 texto seguro de entrada do usuário

O controle de texto seguro oferece um meio de criptografar informações confidenciais fornecidas como texto simples ou outros formatos. Use este controle para criptografar informações confidenciais em tópicos que usam a descoberta de grandes modelos de linguagem (LLM).

Use esse controle para coletar e criptografar informações do usuário para tópicos usando a descoberta de tópico Grande modelo de linguagem (LLM). A entrada de texto seguro também evita que informações confidenciais sejam enviadas por meio de um LLM.

Propriedades de controle de texto seguro de entrada do usuário

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó de controle de texto seguro de entrada do usuário no fluxo do tópico.
Aviso	Cadeia de caracteres de texto ou script que retorna textos. Este valor só é usado quando o valor padrão não é especificado. Por exemplo: `Qual é a sua senha?`
Formato de entrada	O formato de texto validado quando um usuário insere alguns itens de texto. Quando a entrada não é válida, o bot solicita que o usuário insira novamente o texto. Escolha o formato do item de texto a ser validado: • Texto: qualquer cadeia de caracteres de texto (sem validação). • E-mail: formato que consistente em um prefixo de e-mail (nome de usuário), o símbolo @ e o domínio. • Endereço IP (IPV4, IPV6): formato de entrega de comunicação de dados para o Protocolo de internet versão 4 ou 6. • Número de telefone (E.164): formato de número de telefone padrão reconhecido internacionalmente. • URL: formato de endereço da Web. • Personalizado: um script que fornece uma regra de validação para um formato de texto personalizado. O script deve incluir mensagens de erro relacionadas que são exibidas quando não é inserido o formato esperado. Para obter exemplos do formato de telefone e endereço IP, consulte Formatos de telefone E.164 e Tipos de campo do endereço IP.
Função hash	O algoritmo de resumo do método com base na especificação WS-Security padrão.
Salt de criptografia	Dados aleatórios que são usados como entrada adicional em uma função unidirecional que faz hash dos dados.
Avançado	
Valor padrão	Um valor para a resposta do usuário ao prompt. Por exemplo, se você já souber o nome do usuário, o valor padrão poderá ser `(Variáveis de script > Último nome de usuário)`.
Mensagens de confirmação	

Tradução automática

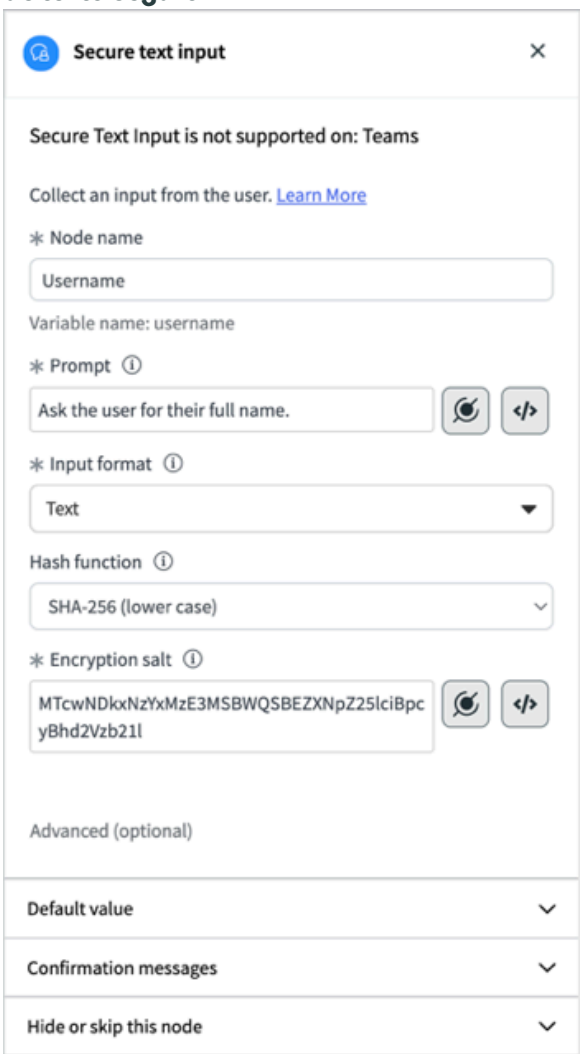
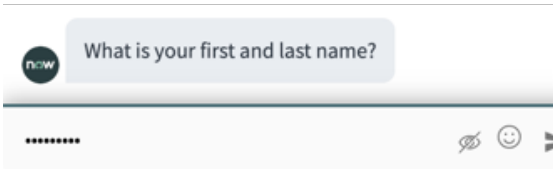
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Propriedade	Descrição
Confirmação de conclusão de entrada	Resposta do bot mostrada ao usuário quando a interação do nó é concluída. A mensagem pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Obrigado, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)! Ou, se você estiver usando um script, a confirmação poderá ser: Agradecemos, {{valnputs.username}}!
Confirmação de valor padrão	Mensagem que solicita ao usuário que verifique se o valor no campo Valor padrão está correto. Esta mensagem é usada em vez de um valor no campo Aviso. Por exemplo: Você é (Variáveis de script > Nome de usuário)?
Ocultar ou ignorar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Permitir que o usuário ignore este nó	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira. Você pode definir este campo usando o construtor de condição ou um script.
Ignorar nova solicitação	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem a criação de novos prompts na conversa. Quando um nó anterior for revisitado por meio de um loopback de tópico ou Ato de diálogo, o Virtual Agent ignora esse nó e mantem automaticamente seu valor 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.

Exemplo de controle de entrada de texto seguro do usuário

Propriedades de entrada	Aviso de entrada
Propriedades básicas de controle de entrada de texto seguro 	**Aviso de entrada de texto seguro do usuário na IU da Web** 

Tradução automática

Suporte ao canal

Nota: Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Suporte ao canal para o controle de entrada de texto do usuário

Canal	Suporte	Restrições
IU da Web	Com suporte	Nenhum.
IU para celular	Com suporte	Nenhum.

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

Suporte ao canal para o controle de entrada de texto do usuário

Canal	Suporte	Restrições
Painel do Now Assist	Com suporte	Nenhum.
Microsoft Teams	Com suporte	Nenhum.
Slack	Com suporte	os usuários Slack podem editar o texto inserido anteriormente em uma conversa. No entanto, Virtual Agent processa as mensagens na ordem em que elas são inseridas. Se um usuário do Slack editar uma entrada de texto, como um comentário para atualizar um caso, Virtual Agent não avaliará a atualização editada.
Workplace	Com suporte	Nenhum.
Facebook Messenger	Com suporte	O limite máximo é de 5000 caracteres.
SMS Twilio	Com suporte	Nenhum.
LINE	Com suporte	O limite máximo é de 5000 caracteres.
WhatsApp	Com suporte	Nenhum.
Apple Messages for Business	Com suporte	Nenhum.
Alexa (Serviços de voz)	Com suporte	Para dispositivos de tela, podem ser aplicados limites de caracteres. Para mais informações, consulte a documentação do desenvolvedor da Alexa .

respostas de bot Designer do Virtual Agent

Designer do Virtual Agent oferece vários controles para exibir respostas de bot em uma conversa. Como as respostas do bot ocorrem em plataformas de terceiros, o formato de cada saída pode variar.

Os controles de resposta de bot a seguir estão disponíveis para uso em um tópico Virtual Agent.

Controle de resposta do bot em texto

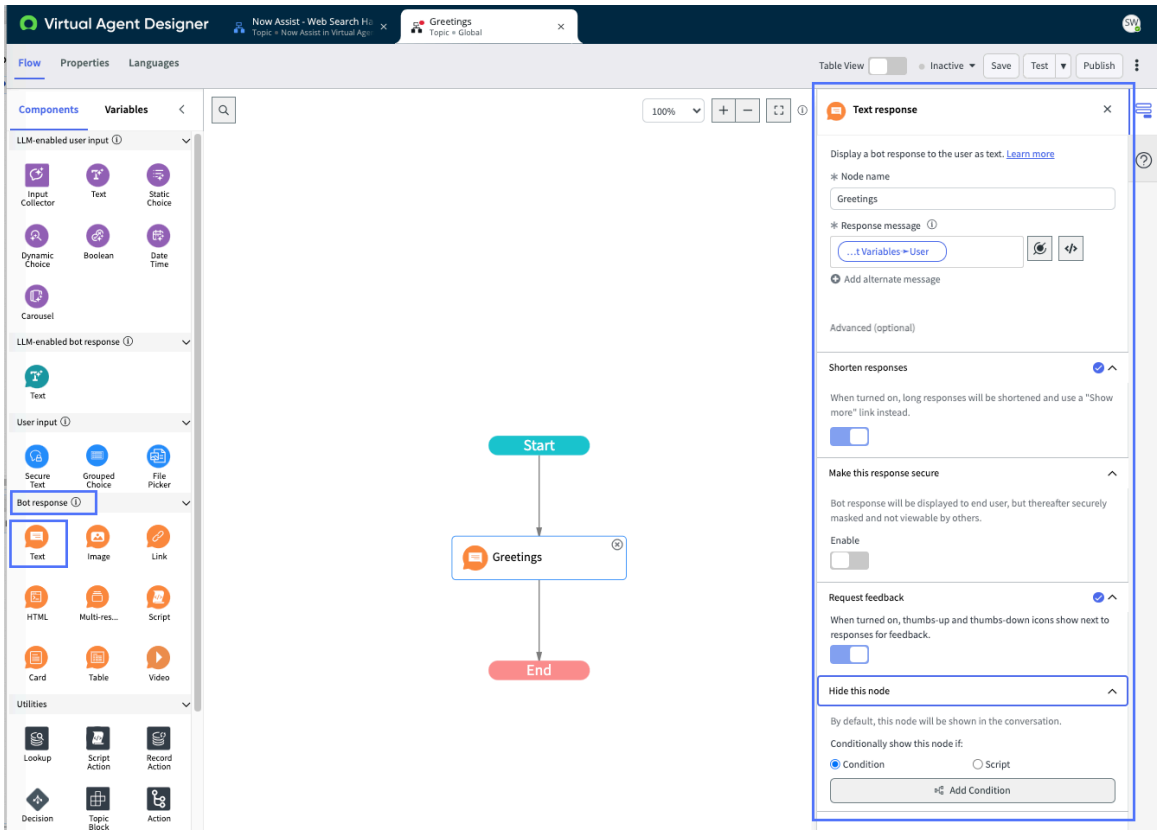
Use o controle de resposta do bot em texto em um tópico Virtual Agent para exibir uma resposta do bot como texto. Você pode formatar as respostas do bot em texto usando os controles do editor de texto. Por exemplo, você pode colocar o texto em negrito ou itálico, além de incluir links, listas com marcadores e emojis.

Propriedades de resposta do bot em texto

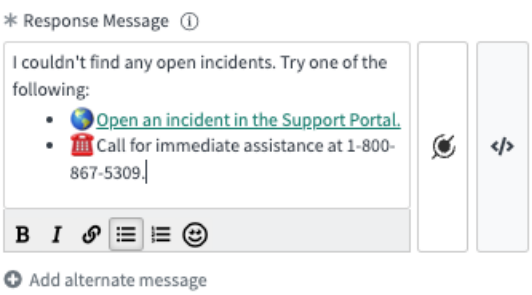
Use o painel Propriedades de resposta em texto para projetar respostas de bot para o usuário.

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.



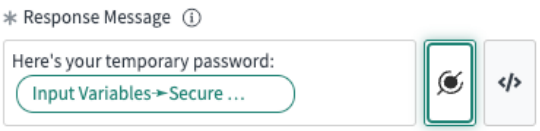
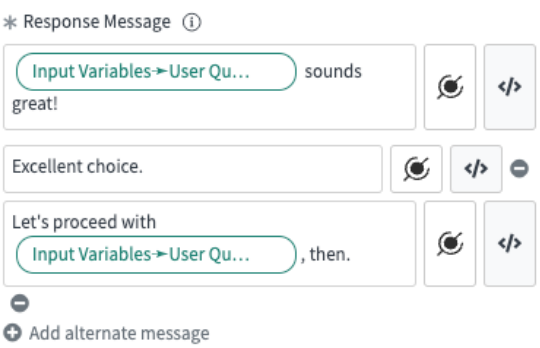
Opções gerais

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó de resposta do bot em texto no fluxo do tópico.
Mensagem de resposta	A resposta do bot em texto para o usuário. A resposta pode ser uma das seguintes: • Mensagem em rich text. • Script, que pode incluir variáveis de registro de Glide ou variáveis de script. **Nota:** O script também pode incluir uma senha temporária para o usuário final. Você pode formatar as mensagens de texto usando os controles do editor de texto. Por exemplo, você pode usar os ícones no campo **Mensagem de resposta** para colocar o texto em negrito ou itálico, além de incluir links, listas com marcadores, listas numeradas e emojis. 

Tradução automática

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

Opções gerais

Propriedade	Descrição
	Você também pode incluir uma variável de entrada, como uma senha temporária, na mensagem de resposta.  Para incluir um link, siga um destes procedimentos: • Selecione o ícone de link: . • Adicione sua mensagem de resposta. Selecione o texto a ser usado como link e selecione o ícone de link. Preencha os campos na janela de confirmação. Insira o texto a ser usado como link e insira o URL no campo Link. Insira o rótulo de exibição do link e um URL estático ou use o selecionador de cápsula de dados para criar um URL dinâmico.
Adicionar mensagem alternativa	Adicione uma ou mais mensagens de resposta alternativas para o usuário. Virtual Agent escolhe aleatoriamente uma das respostas para cada conversa. 

Opções avançadas

Encurtar as respostas	
Habilitar	Quando ativado, as respostas longas do bot são encurtadas. . **Mostrar mais** o link é mostrado junto com a resposta truncada. Quando a opção está desativada, toda a resposta é usada. Por padrão, esta opção está ativada.
Tornar esta resposta segura	
Habilitar	Quando habilitada, a resposta do bot será exibida para o usuário final. Depois disso, ela será mascarada de forma segura e não poderá ser vista por outras pessoas.
Solicitar feedback	

Tradução automática

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

Opções avançadas

Habilitar	Quando ativado, os ícones de polegar para cima e para baixo são exibidos ao lado das respostas do bot para feedback.
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Suporte ao canal

Suporte ao canal para o controle de resposta do bot em texto

Canal	Suporte	Restrições
IU da Web	Com suporte	Nenhum
IU para celular	Com suporte	Nenhum
Painel do Now Assist	Com suporte	Nenhum
Microsoft Teams	Com suporte	Nenhum
Slack	Com suporte	Nenhum
Workplace	Com suporte	Nenhum
Facebook Messenger	Com suporte	Somente cadeia de caracteres com texto simples
SMS Twilio	Com suporte	Nenhum
LINE	Com suporte	Nenhum
WhatsApp	Com suporte	Nenhum
Apple Messages for Business	Com suporte	Nenhum
Alexa (Serviços de voz)	Com suporte	Para dispositivos de tela, suporte integral. Para dispositivos que não são de tela, o cabeçalho é lido.

Exemplo de script de resposta do bot em texto

Neste exemplo, o script retorna uma cadeia de caracteres que cumprimenta o usuário. A propriedade `gs.getUser().getFirstName()` é usada para anexar o nome do usuário atual.

Tradução automática

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

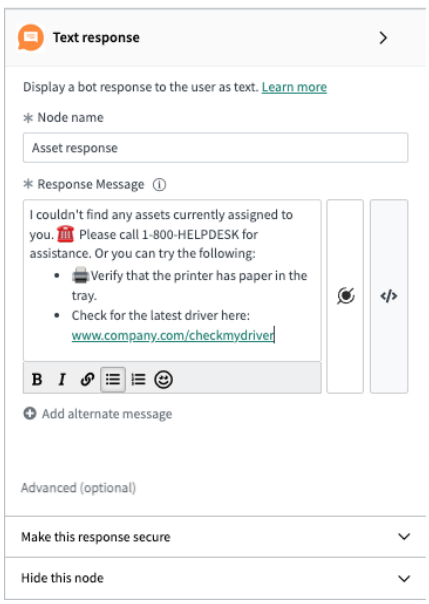
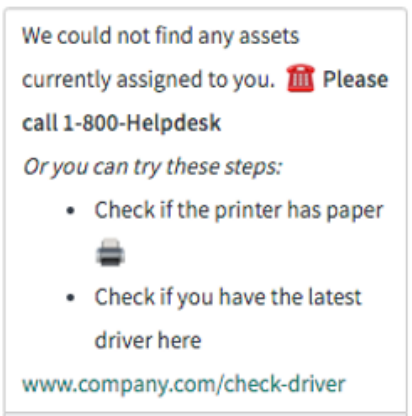
```
(function execute() {
   return 'Hello ' + gs.getUser().getFirstName();
})()
```

Neste exemplo, o script retorna links para três instâncias na resposta. Use a **Remarcação** para incluir vários links no script.

```
(function execute() {
   var output = 'Hello\n';
   output += '\n- [Instance 1](http://instance1.com)';
   output += '\n- [Instance 2](http://instance2.com)';
   output += '\n- [Instance 3](http://instance3.com)';
   return output;
})()
```

Exemplo de controle de resposta do bot em texto

Nota: Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Propriedades da resposta	Saída de resposta do bot em texto
Propriedades básicas do controle de resposta do bot em texto 	**Saída de resposta do bot em texto na IU da Web** 

Controle de resposta do bot em texto de LLM

Use este controle para escrever uma descrição de prompt que criará dinamicamente uma mensagem de saída para o usuário em conversas que usam a descoberta de tópico de grande modelo de linguagem (LLM).

Propriedades de controle de resposta do bot em texto LLM

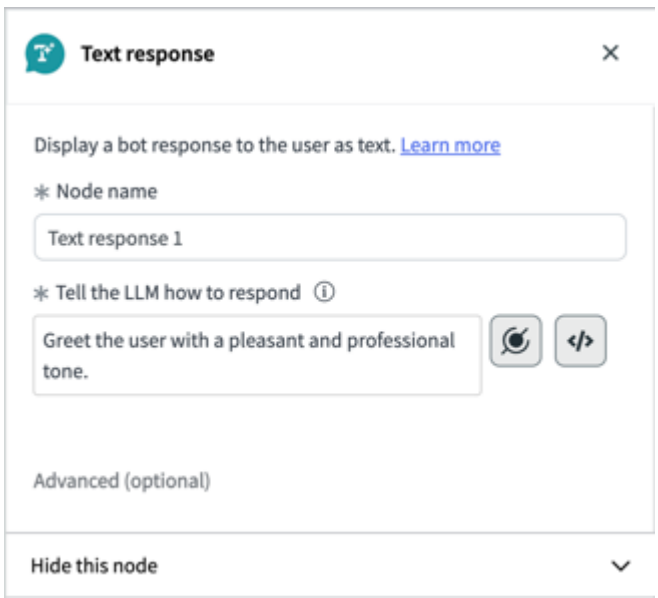
A resposta do bot em texto está disponível na paleta ao trabalhar com tópicos que usam a descoberta de tópico do LLM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Nome do nó	Nome que identifica este nó de controle de resposta do bot em texto LLM no fluxo de tópicos.
Diga ao LLM como responder	Que tipo de mensagem você deseja que o LLM envie ao usuário. Por exemplo, `Cumprimente o usuário de maneira amigável e profissional`. Você pode criar mensagens usando texto com linguagem simples, scripts ou condições definidas com o selecionador de cápsula de dados.
Avançado	
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Exemplo de controle de resposta do bot em texto



Controle de resposta do bot em imagem

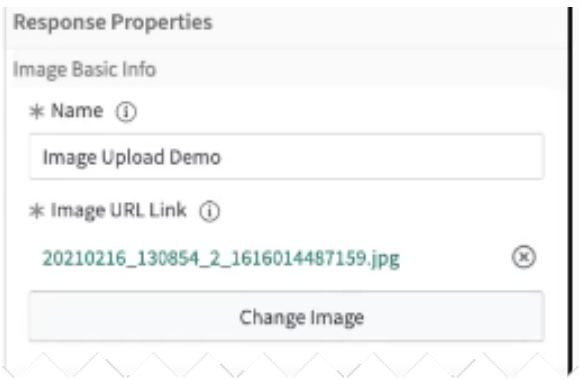
Use o controle de resposta do bot em imagem em um tópico Virtual Agent para carregar e exibir uma imagem a partir de um link de URL. A proporção da imagem determina como a imagem é dimensionada no bolha de bate-papo do bot.

Propriedades do controle de resposta do bot em imagem

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó de controle de resposta do bot em imagem no fluxo do tópico.
Link da URL da imagem	O link do URL para um arquivo de imagem que você quer incluir na conversa. Para definir um valor, siga um dos processos a seguir:

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	• Especifique o URL da imagem usando o campo de texto, a cápsula de dados ou o script. • Carregue uma imagem clicando em **Carregar imagem**. Se você carregar uma imagem, a imagem selecionada será carregada no servidor e armazenada na tabela Imagens [sys_db_image] e nos conjuntos de atualizações. Quando a imagem é armazenada na tabela Imagens e nos conjuntos de atualizações, você pode usar a imagem em uma instância de produção ou de não produção, conforme necessário. Depois que a imagem é carregada, o link do URL é incluído na folha **Propriedades da resposta**:  Clique no link para exibir a imagem. O URL é gerado de maneira dinâmica. O nome da instância é inserido na frente do caminho do URL. Você pode mudar ou excluir o link para a imagem. Se você excluir o link nesta folha de propriedades, somente a referência ao URL será excluída. A imagem permanece no servidor para uso futuro.
Texto alternativo da imagem	Texto alternativo e legível na tela incluído para acessibilidade. Este texto é usado junto com a imagem. Insira o texto usando o campo de texto, a cápsula de dados ou o script. Para mais informações sobre o uso de cápsulas de dados ou scripts, consulte controles Designer do Virtual Agent.
Avançado	
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Tradução automática

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

Suporte ao canal

Suporte ao canal para o controle de resposta do bot em imagem

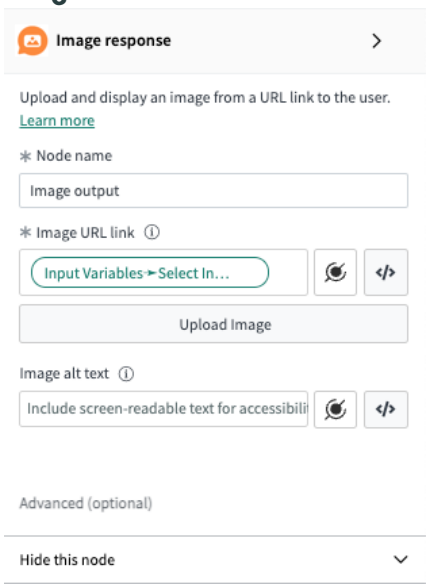
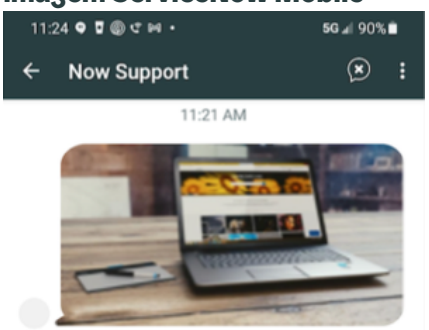
Canal	Suporte	Restrições
IU da Web	Com suporte	O tamanho máximo da imagem é determinado pela propriedade do sistema `com.glide.attachment.max_size`. O valor padrão é 1024 MB.
IU para celular	Com suporte	O tamanho máximo da imagem é determinado pela propriedade do sistema `com.glide.attachment.max_size`. O valor padrão é 1024 MB.
Painel do Now Assist	Sem suporte	Não aplicável
Microsoft Teams	Com suporte	Nenhum
Slack	Com suporte	Para ver detalhes sobre o tamanho máximo de imagem permitido, confira a documentação Slack.
Workplace	Com suporte	Para ver detalhes sobre o tamanho máximo de imagem permitido, confira a documentação Workplace.
Facebook Messenger	Com suporte	Para ver detalhes sobre o tamanho máximo de imagem permitido, confira a documentação Facebook Messenger.
SMS Twilio	Com suporte	Os limites de tamanho do arquivo podem variar. Para limitações de Twilio, verifique os respectivos Tipos de conteúdo aceitos para mídia .
LINE	Com suporte	Os limites de tamanho do arquivo podem variar. Para saber detalhes, consulte a documentação LINE.
WhatsApp	Com suporte	Os limites de tamanho do arquivo podem variar. Para saber detalhes, consulte a documentação WhatsApp.
Apple Messages for Business	Com suporte	Nenhum
Alexa (Serviços de voz)	Suporte parcial	Compatível com dispositivos com telas. Para dispositivos que não são de tela, o usuário recebe uma mensagem: Encontramos uma imagem. Para detalhes, consulte Ajustar as configurações e os tópicos Virtual Agent para obter a melhor experiência de bate-papo por serviços de voz Alexa.

Exemplo do controle de resposta do bot em imagem

Nota: Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Tradução automática

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

Propriedades da resposta	Saída de resposta do bot em imagem
Propriedades básicas do controle de resposta do bot em imagem 	**Saída de resposta do bot em imagem na IU da Web** **Saída de resposta do bot em imagem ServiceNow Mobile** 

Controle de resposta do bot em link

Use o controle de resposta do bot em link em um tópico Virtual Agent para apresentar uma resposta do bot. A resposta contém um aviso de cabeçalho com um único link de URL para um item ou vários links de URL para até três itens.

Nota: Se você estiver usando o controle de resposta do bot de link para conversas do Virtual Agent nos apps do Now Mobile, os links da Web serão abertos no navegador móvel. Se quiser que os links sejam abertos em uma tela móvel nativa no aplicativo móvel, crie links profundos para itens em seus tópicos de conversa. Para obter detalhes sobre links profundos em aplicativos para celular, consulte a API MobileDeepLinkGenerator - Global .

Propriedades do controle de resposta do bot em link

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó de controle de resposta do bot em link no fluxo do tópico.
Lista de links	Tipo de links retornados no resultado de saída. • Selecione **Link único** para retornar um item nos resultados de saída. • Selecione **Vários links** para retornar até três itens nos resultados de saída.
Propriedades do link único	

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
Cabeçalho	Mensagem exibida acima do link do URL. A mensagem pode ser uma cadeia de caracteres com variáveis ou um script.
Rótulo	Texto que identifica um único link na bolha do bot. O texto pode ser uma cadeia de caracteres com variáveis ou um script.
Link	Link para um único item, como um site ou um registro específico. O link pode ser uma cadeia de caracteres com variáveis ou um script que retorna um URL válido como uma cadeia de caracteres. Por exemplo, você pode inserir o URL completo, como `https://servicenow.com/br/`.
Propriedades de Vários links	
Mensagem do Cabeçalho	Aviso de texto exibido acima da lista de links. O aviso pode ser uma cadeia de caracteres com variáveis ou um script.
Expressão de Valor da Lista de Links	Script que cria uma lista de links a serem exibidos. O script inclui os seguintes parâmetros do link: URL, rótulo de exibição, descrição e contexto.
Avançado	
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Suporte ao canal

Suporte ao canal para o controle de resposta do bot em link

Canal	Suporte	Restrições
IU da Web	Com suporte	Nenhum
IU para celular	Com suporte	Nenhum
Painel do Now Assist	Com suporte	Nenhum
Microsoft Teams	Com suporte	Nenhum
Slack	Com suporte	Nenhum
Workplace	Com suporte	Nenhum
Facebook Messenger	Com suporte	O link da Web aparece como um botão de URL na conversa.
SMS Twilio	Com suporte	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.

Suporte ao canal para o controle de resposta do bot em link

Canal	Suporte	Restrições
LINE	Com suporte	Nenhum
WhatsApp	Com suporte	Nenhum
Apple Messages for Business	Com suporte	Todas as URLs devem ser adicionadas à tabela da lista de domínios permitidos [sys_cs_hostname_allow_list].
Alexa (Serviços de voz)	Suporte parcial	Com suporte com dispositivos com telas. Para dispositivos que não são de tela, o usuário recebe uma mensagem: Encontramos um link. Para detalhes, consulte Ajustar as configurações e os tópicos Virtual Agent para obter a melhor experiência de bate-papo por serviços de voz Alexa.

Exemplo do controle de resposta do bot em link único

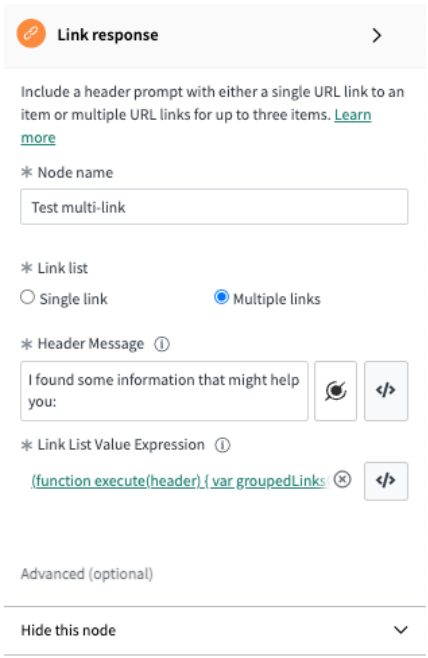
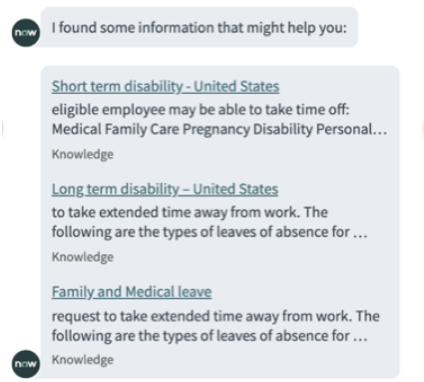
Nota: Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Propriedades de resposta do bot em link único	Saída de resposta do bot em link
Propriedades básicas de controle de resposta de bot em link único Link response Include a header prompt with either a single URL link to an item or multiple URL links for up to three items. Learn more * Node name Test link * Link list Single link Multiple links * Header Here is a link Label Click Here * Link https://mycompany.com/ Advanced (optional) Hide this node	**Saída de resposta do bot em link na IU da Web** Show Logs Now Support just now Here is a link Click Here

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 propriedades do controle de resposta do bot em vários links

Propriedades de resposta do bot em vários links	Saída de resposta do bot em link
Propriedades básicas de controle de resposta de bot em vários links. 	**Saída de resposta do bot em link na IU da Web - vários links de URL**  **Nota:** A saída de bot em vários links também é Com suporte com o Microsoft Teams, Slack, Workplace e Facebook Messenger.

Controle de resposta do bot HTML

Use o controle de resposta do bot HTML para exibir texto HTML estático na resposta do bot Virtual Agent.

Nota: Se você criou conversas em versões anteriores que usam este controle de resposta do bot para gerar layouts do cartão, considere atualizar suas conversas para usar o Controle de resposta do bot do cartão. O cartão exibe informações de um registro em sua instância e contém um link para esse registro relacionado.

Considerações de segurança para marcação de HTML

Por motivos de segurança, um script de limpeza de HTML é executado automaticamente e verifica todas as marcações de HTML usadas na instância, incluindo conversas Virtual Agent. O script de limpeza remove elementos ou atributos que podem habilitar ataques de script entre sites. Você pode editar o script de limpeza de HTML para mudar a lista de itens de marcação que serão preservados ou removidos. Para obter detalhes, consulte Limpeza de HTML . Para ver exemplos de como adicionar itens de marcação às listas de exclusão ou inclusão, consulte Configurar limpeza de HTML .

Para desabilitar o script de limpeza de HTML somente para conversas Virtual Agent, adicione a propriedade do sistema `com.glide.cs.html.sanitizer.enabled` e defina o valor como falso. Para obter detalhes sobre como criar uma propriedade do sistema, 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.

Propriedades do controle de resposta do bot HTML

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó de controle de resposta do bot HTML no fluxo do tópico.
Mensagem HTML	Saída HTML a ser exibida. Selecione o ícone Script </> Para abrir o editor de HTML e inserir o texto HTML.
Altura (Pixel)	Altura máxima da área para exibir a saída HTML em aplicações de envio de mensagens de terceiros.
Largura (Pixel)	Largura máxima da bolha do bot para exibir a saída HTML em aplicações de envio de mensagens de terceiros.
Avançado	
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Suporte ao canal

Nota: Conforme mostrado nos exemplos, a saída HTML pode variar em aplicações de mensagens de terceiros. Determine uma área de **Altura** e **Largura** apropriada definindo valores iniciais de altura e largura, visualizando a saída HTML nas aplicações de mensagens que você pretende usar e ajustando os valores.

Suporte ao canal para o controle de resposta do bot HTML

Canal	Suporte	Restrições
IU da Web	Com suporte	Nenhum
IU para celular	Com suporte	Nenhum
Painel do Now Assist	Com suporte	Nenhum
Microsoft Teams	Com suporte	Como o HTML é renderizado como uma imagem em Microsoft Teams, são recomendados outros controles. Por exemplo, use imagens ou cartões em vez de HTML para Microsoft Teams.
Slack	Com suporte	Nenhum
Workplace	Com suporte	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.

Suporte ao canal para o controle de resposta do bot HTML

Canal	Suporte	Restrições
Facebook Messenger	Sem suporte	Não aplicável
SMS Twilio	Sem suporte	Não aplicável
LINE	Sem suporte	Não aplicável
WhatsApp	Sem suporte	Não aplicável
Apple Messages for Business	Sem suporte	Não aplicável
Alexa (Serviços de voz)	Suporte parcial	Com suporte com dispositivos com telas. Para dispositivos que não são de tela, o usuário recebe uma mensagem: Encontramos um link. Para detalhes, consulte Ajustar as configurações e os tópicos Virtual Agent para obter a melhor experiência de bate-papo por serviços de voz Alexa.

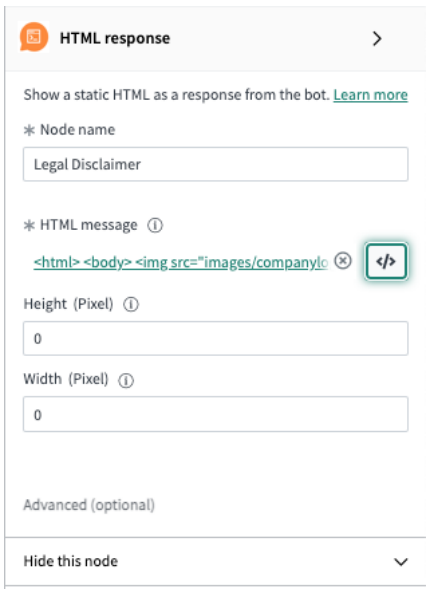
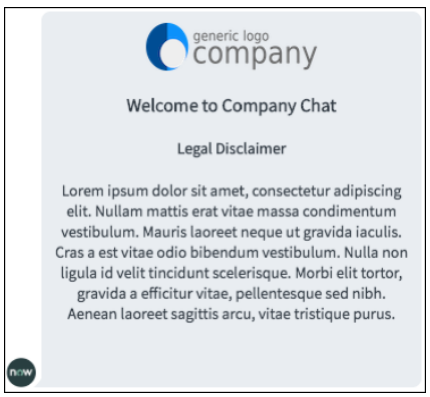
Exemplo de saída de resposta do bot HTML

A resposta do bot HTML mostra um HTML estático como uma resposta de bate-papo. Este exemplo inclui uma imagem, títulos e texto do parágrafo. A IU da Web apresenta este conteúdo como HTML. As interfaces de usuário Slack, Microsoft Teams e Workplace exibem o mesmo conteúdo que uma imagem PNG. Links de URL no HTML são extraídos e exibidos abaixo da imagem. O URL pode ser um link absoluto ou relativo. Caso você use um link relativo, ele precisa ser relativo à instância do ServiceNow.

Nota: Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 resposta do bot HTML	Saída de resposta de bot HTML
Propriedades básicas do controle de resposta do bot HTML 	**Saída HTML da IU da Web** 

Controle de resposta do bot de várias respostas

Use o controle de resposta do bot de várias respostas em um tópico Virtual Agent para exibir sequencialmente duas ou mais saídas. As saídas podem ser texto, imagem, link ou HTML. Os usuários podem passar de uma saída para a próxima com um botão de navegação fornecido.

Propriedades do controle de resposta do bot de várias respostas

Propriedade	Descrição
Nome do nó	O nome que identifica este nó de controle de várias respostas no fluxo do tópico.
Adicionar uma resposta	Uma ou mais respostas do bot. Para cada tipo de saída, selecione **+ Adicionar uma resposta** para especificar a saída e definir as propriedades de saída. **1.** Na caixa de diálogo Adicionar uma Resposta, selecione o **Tipo** e especifique os valores associados: ○ **Texto**: no campo **Valor**, insira o texto a ser exibido na resposta. ○ **HTML**: insira a **Altura** e a **Largura**, em pixels, para definir as dimensões do bloco HTML. No editor de HTML, insira a marcação HTML a ser exibida. ○ **Imagem**: insira um URL no campo **Imagem** ou selecione **Carregar imagem** e escolha o arquivo de imagem a ser carregado. ○ **Link**: insira o **Cabeçalho**, o **Rótulo** (rótulo do link) e o **Link** (caminho ou URL para o link). **2.** 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.

Propriedade	Descrição
Avançado	
Rótulo do botão de navegação	
Rotule o botão que permite que o usuário continue a conversa	O rótulo do botão exibido abaixo da saída. O botão permite que o usuário mova para a próxima saída no fluxo.
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Suporte ao canal

Suporte ao canal para o controle de resposta do bot de várias respostas

Canal	Suporte	Restrições
IU da Web	Com suporte	Nenhum
IU para celular	Com suporte	Nenhum
Painel do Now Assist	Sem suporte	Não aplicável
Microsoft Teams	Com suporte	Nenhum
Slack	Com suporte	Nenhum
Workplace	Com suporte	Nenhum
Facebook Messenger	Sem suporte	Não aplicável
SMS Twilio	Sem suporte	Não aplicável
LINE	Sem suporte	Não aplicável
WhatsApp	Sem suporte	Não aplicável
Apple Messages for Business	Sem suporte	Não aplicável
Alexa (Serviços de voz)	Suporte parcial	Compatível com dispositivos com telas. Para dispositivos que não são de tela, o usuário recebe uma mensagem se elementos não compatíveis forem usados: Encontramos

Tradução automática

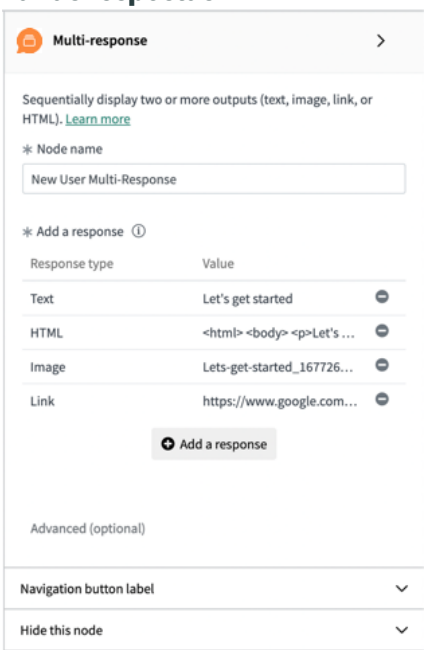
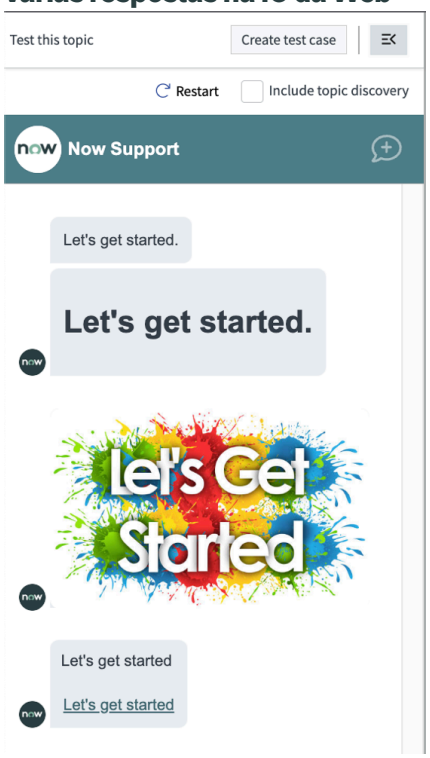
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Suporte ao canal para o controle de resposta do bot de várias respostas

Canal	Suporte	Restrições
		um link. Para obter detalhes, consulte Ajustar as configurações e os tópicos Virtual Agent para obter a melhor experiência de bate-papo por serviços de voz Alexa.

Exemplo do controle de várias respostas

Nota: Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Propriedades de saída	Saída de várias respostas
Propriedades básicas do controle de resposta do bot de várias respostas 	**Saída de resposta do bot de várias respostas na IU da Web** 

Controle de resposta do bot em script

Use o controle de resposta do bot em script em um tópico Virtual Agent para executar um script que retorna uma resposta única ou uma resposta de várias partes.

Use o controle de resposta do bot em script ao criar uma resposta mais complexa que depende de cálculos com script ou requer uma resposta de várias partes. A saída com script pode incluir texto, imagem, cartões, links e HTML para criar uma resposta versátil.

Propriedades do controle de resposta do bot em script

Propriedade	Descrição
Nome do nó	O nome que identifica este nó de controle de resposta do bot em script no fluxo do 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.

Propriedade	Descrição
Tipo de saída de script	O tipo de saída retornado pelo script, seja de parte única ou de várias partes.
Mensagem de resposta de script	O script que gera o tipo de saída selecionado.
Avançado	
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Suporte ao canal

Suporte ao canal para o controle de resposta do bot em script

Canal	Suporte	Restrições
IU da Web	Com suporte	Nenhum
IU para celular	Com suporte	Nenhum
Painel do Now Assist	Sem suporte	Não aplicável
Microsoft Teams	Com suporte	Nenhum
Slack	Com suporte	Nenhum
Workplace	Com suporte	Nenhum
Facebook Messenger	Sem suporte	Não aplicável
SMS Twilio	Sem suporte	Não aplicável
LINE	Sem suporte	Não aplicável
WhatsApp	Sem suporte	Não aplicável
Apple Messages for Business	Sem suporte	Não aplicável
Alexa (Serviços de voz)	Suporte parcial	O suporte depende do tipo de resposta. Por exemplo, imagens e links podem estar disponíveis somente em dispositivos com telas. Para detalhes, consulte Ajustar 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.

Suporte ao canal para o controle de resposta do bot em script

Canal	Suporte	Restrições
		configurações e os tópicos Virtual Agent para obter a melhor experiência de bate-papo por serviços de voz Alexa.

Exemplo de script

Neste exemplo, o script calcula o tempo de duas horas a partir do horário atual e gera uma mensagem de várias partes que inclui essas informações.

```
(function execute() {
    var gdt = new GlideDateTime();
    var gt = new GlideTime();
    gdt.addSeconds(7200);
    gt = gdt.getTime();
    var multiOutMsg = new sn_cs.MultiPartOutMsg();
    multiOutMsg.addPlainTextPart('Thank you for submitting an incident.');
    multiOutMsg.addPlainTextPart('You should receive a response from a technician by ' +
 gt.getByFormat('HH:mm'));
    return multiOutMsg;
})()
```

Exemplo de controle de resposta do bot em script

Nota: Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Propriedades de script	Saída de resposta do bot em script
Propriedades básicas do controle de resposta do bot em script Script response Create a complex response using scripted calculations or a multi-part response. Learn more * Node name Script output Script output type Single-part * Script response message (function execute() { var singleOutMsg = new : Advanced (optional) Hide this node	**Saída de resposta do bot em script na IU da Web** Show Logs Now Support just now This is my script output.

Controle de resposta do bot em cartão

Use o controle de resposta do bot em cartão em um tópico Virtual Agent para carregar e exibir informações selecionadas de um registro em sua instância junto com conteúdo avançado, como um vídeo ou imagem.

Tradução automática

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

Um cartão pode conter informações de registro, uma imagem ou um conteúdo de vídeo do YouTube em formato compacto. O formato compacto foi projetado para facilitar a leitura na janela de bate-papo.

A resposta do bot em cartão pode mostrar os seguintes tipos de conteúdo:

- Registro: exibe o conteúdo de um único registro na sua instância. Este registro pode ser referenciado a partir de variáveis no fluxo ou consultado usando um script que retorna um único registro de Glide de uma tabela selecionada. O conteúdo do registro inclui o campo de exibição da tabela na parte superior do cartão, seguido por qualquer outro campo especificado pelas propriedades da resposta do bot.
- Imagem: exibe uma imagem grande ou pequena fornecida por você, junto com um título e uma descrição. A folha de propriedades fornece um modelo pré-configurado para o layout do cartão. Especifique o título, a descrição e a origem da imagem.
- Vídeo do YouTube: é exibido em um player de vídeo em linha se Com suporte com o canal. A imagem é exibida junto com um título, uma descrição e hiperlink para o conteúdo relevante.

  Na versão Zurich, somente vídeos do YouTube são compatíveis.

  Dica: Você também pode usar o controle de resposta do bot em vídeo para incluir vídeos do YouTube em conversas. O controle de resposta do bot em vídeo inclui um botão de navegação que pausa a conversa. Se você quiser que o usuário assista ao vídeo antes de continuar a conversa, use este botão de navegação. Quando os usuários terminarem de assistir ao vídeo, eles poderão clicar neste botão de navegação para continuar a conversa.

Nota: Se você criou anteriormente conversas que usam o controle de resposta do bot HTML para gerar layouts do cartão, considere atualizar suas conversas para usar o controle de resposta do bot em cartão. O cartão exibe informações de um registro em sua instância e contém um link para esse registro relacionado. Ou ele pode exibir imagens e incluir conteúdo avançado, como um vídeo.

Propriedades do controle de resposta do bot em cartão

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó de controle de resposta do bot em cartão no fluxo do tópico.
Tipo de cartão	Tipo de cartão a ser usado. Escolha uma das opções a seguir: • **Registro** • **Imagem grande contendo texto** • **Imagem pequena contendo texto** • **Cartão de vídeo do YouTube** **Nota:** Na versão Zurich, somente cartões de vídeo do YouTube são compatíveis.
Tipo: registro	
Registro	Referência a um registro específico. Os dados do cartão vêm de um registro referenciado em uma variável de outro nó no fluxo. Por exemplo, a referência pode ser uma lista de seleção ou uma ação de Glide.

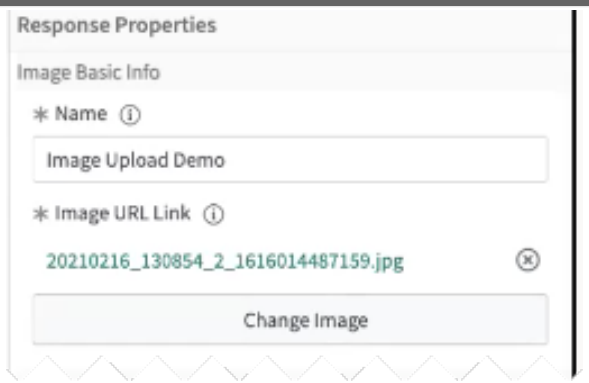
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	1. Selecione uma variável do fluxo atual que contém um objeto de registro. **2.** Use a lista de **campos** para determinar os campos exibidos no cartão.
Tabela	Tabela que faz referência a um único registro de Glide que contém os dados mostrados no cartão.
Filtrar esta tabela usando	Insira a condição ou o script para filtrar os dados na tabela e retornar o registro. • **Condição**: declaração de condição que retorna o registro da tabela. • **Script**: consulta de registro de Glide que retorna o registro de Glide.
Campos	Campos do registro ServiceNow podem ser exibidos no cartão. Especifique cada campo clicando em **Adicionar campo**. **Nota:** Se você estiver usando Workplace, no máximo quatro campos serão renderizados no cartão. Se você tiver mais de quatro campos, os campos restantes serão exibidos em um cartão subsequente, com um limite de quatro campos por cartão.
Tipo: imagem grande com texto ou imagem pequena com texto	
Modelo	Uma representação visual que mostra o layout do cartão de imagem. Cada área do modelo é numerada.
Mapear dados para campos no cartão	Campos que correspondem aos números mostrados no modelo. Esses campos são os seguintes: **1. Título**: nome ou rótulo do cartão **2. Descrição**: explicação da imagem **3. Link do URL da imagem**: especifique a imagem exibida no cartão de uma das seguintes formas: ◦ Especifique o URL da imagem usando o campo de texto, a cápsula de dados ou o script. ◦ Carregue a imagem clicando em **Carregar imagem**. Se você carregar uma imagem, a imagem selecionada será carregada no servidor e armazenada na tabela Imagens [sys_db_image] e nos conjuntos de atualizações. Quando a imagem é armazenada na tabela Imagens e nos conjuntos de atualizações, você pode usar a imagem em uma instância de produção ou de não produção, conforme necessário. Depois que a imagem é carregada, o link do URL é incluído na folha **Propriedades da 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.

Propriedade	Descrição
	 Clique no link para exibir a imagem. O URL é gerado de maneira dinâmica. O nome da instância é inserido na frente do caminho do URL. Você pode mudar ou excluir o link para a imagem. Se você excluir o link nesta folha de propriedades, somente a referência ao URL será excluída. A imagem permanece no servidor para uso futuro. 4. **Texto alternativo da imagem**: Texto alternativo legível na tela que descreve a imagem para programas de acessibilidade. Este texto é usado junto com a imagem. Insira o texto usando o campo de texto, a cápsula de dados ou o script.
Tipo: cartão de vídeo do YouTube	
Modelo	Uma representação visual do layout do vídeo incluído no cartão.
Mapear dados para campos no cartão	Campos que correspondem aos números mostrados no modelo. Esses campos são os seguintes: • **Título**: título do cartão. • **Link do título**: URL para qualquer conteúdo relevante. • **Descrição**: a descrição do cartão, como o tópico abordado pelo vídeo. • **ID do vídeo do YouTube**: identificador único do vídeo usado no cartão. Este identificador é a cadeia de caracteres após o sinal de igual (=) no final do caminho do URL do vídeo. Por exemplo, no caminho mostrado abaixo, o identificador do vídeo é FVgtjdEOa5M. https://www.youtube.com/watch?v=FVgtjdEOa5M https://www.youtube.com/watch?v={Video ID}
Avançado	
Ocultar este 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.

Propriedade	Descrição
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Suporte ao canal

Suporte ao canal para o controle de resposta do bot em cartão

Canal	Suporte	Restrições
IU da Web	Com suporte	Nenhum
IU para celular	Com suporte	Nenhum
Painel do Now Assist	Suporte parcial	Cartões de registro e cartões de registro somente com ação.
Microsoft Teams	Com suporte	O controle de vídeo exibe uma imagem em miniatura do vídeo que o usuário seleciona para abrir o vídeo no navegador da Web de preferência.
Slack	Com suporte	Integração conversacional com Slack versão 2.0.0 e posterior. O controle de vídeo exibe uma imagem em miniatura do vídeo que o usuário seleciona para abrir o vídeo no navegador da Web de preferência.
Workplace	Suporte parcial	Saída de cartão de imagem não disponível. Os aplicativos do Facebook não são mais compatíveis com os modelos de lista vertical. Desde 15 de agosto de 2019, o layout do cartão usa um modelo de carrossel horizontal rolável. Os cartões também apresentam um modelo de botão.
Facebook Messenger	Com suporte	Nenhum
SMS Twilio	Com suporte	Somente registros e cartões de imagem.
LINE	Suporte parcial	Somente registros e cartões de imagem.
WhatsApp	Suporte parcial	Somente registros e cartões de imagem.
Apple Messages for Business	Com suporte	Nenhum
Alexa (Serviços de voz)	Suporte parcial	Alguns tipos de saída só estão disponíveis em dispositivos com telas. Para dispositivos que não são de tela, o título do cartão é lido. Para detalhes, consulte Ajustar as configurações e os tópicos Virtual Agent para obter a melhor experiência de bate-papo por serviços de voz Alexa.

Tradução automática

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

```
(function execute(table) {
   /* Write a glide record query, and return the glide record.
      For example:

      var now_GR = new GlideRecord(table);
      gr.addEncodedQuery('active=true^number=INC0010099');
      gr.query();
      if(gr.next()) {
         return gr;
   }
   */
})(table)
```

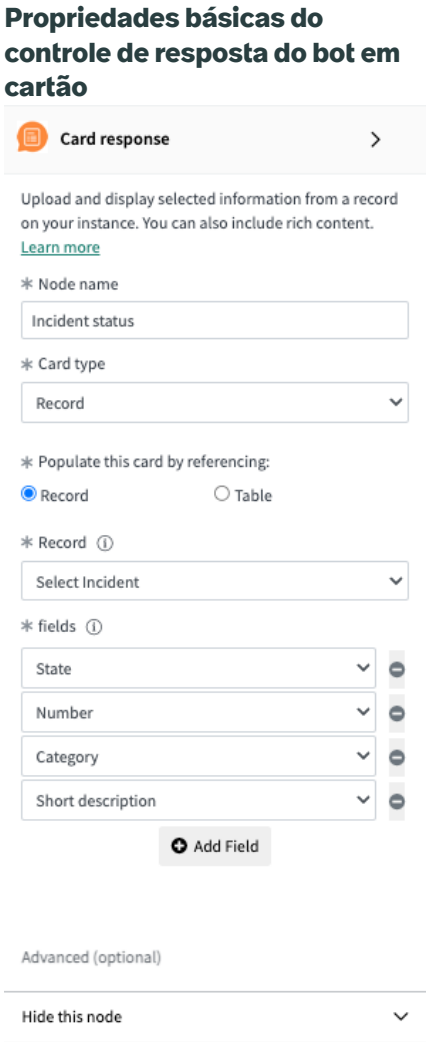
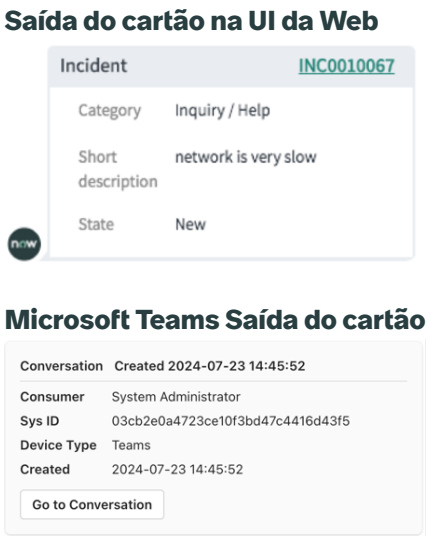
Neste exemplo, o script cria um objeto GlideRecord, preenche esse objeto usando uma consulta que deve retornar um único resultado e o retorna. A propriedade **Tabela** define a tabela usada nesta consulta.

Exemplo de saída de resposta de bot em cartão para registros

Nota: Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Tradução automática

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

Propriedades da resposta	Saída do cartão
	

Exemplo de resposta do bot em cartão para uma imagem grande

O layout de resposta do cartão para imagens pode variar entre os canais.

Tradução automática

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

Propriedades da resposta	Saída do cartão

Card response

Upload and display selected information from a record on your instance. You can also include rich content. Learn more

* Node name

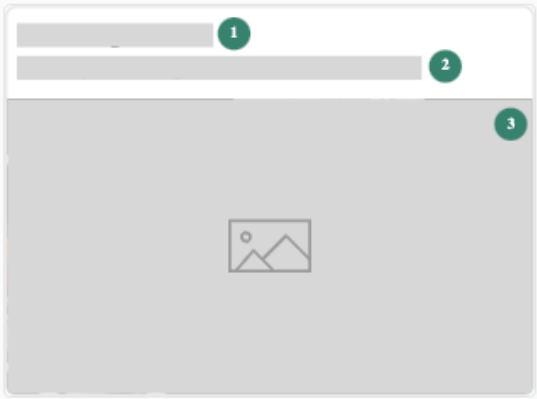
Image large card

* Card type

Large image with text

To view supported channels, open Large image with text

Template



Illustrative card layout. May vary across channels based on template definitions.

Map data to fields on the card

* 1. Title

Don't forget we are going back to the office soon!

2. Description

You're scheduled to return to work October 7.

* 3. Image URL link

Tele_GettyImages-556454119_1647376622096.jpg

Change Image

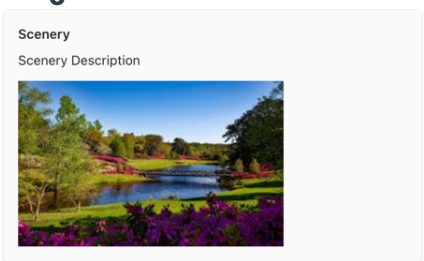
4. Image alt text

Advanced (optional)

Hide this node

Saída do cartão de imagem na UI da Web

Microsoft Teams Cartão de imagem de IU

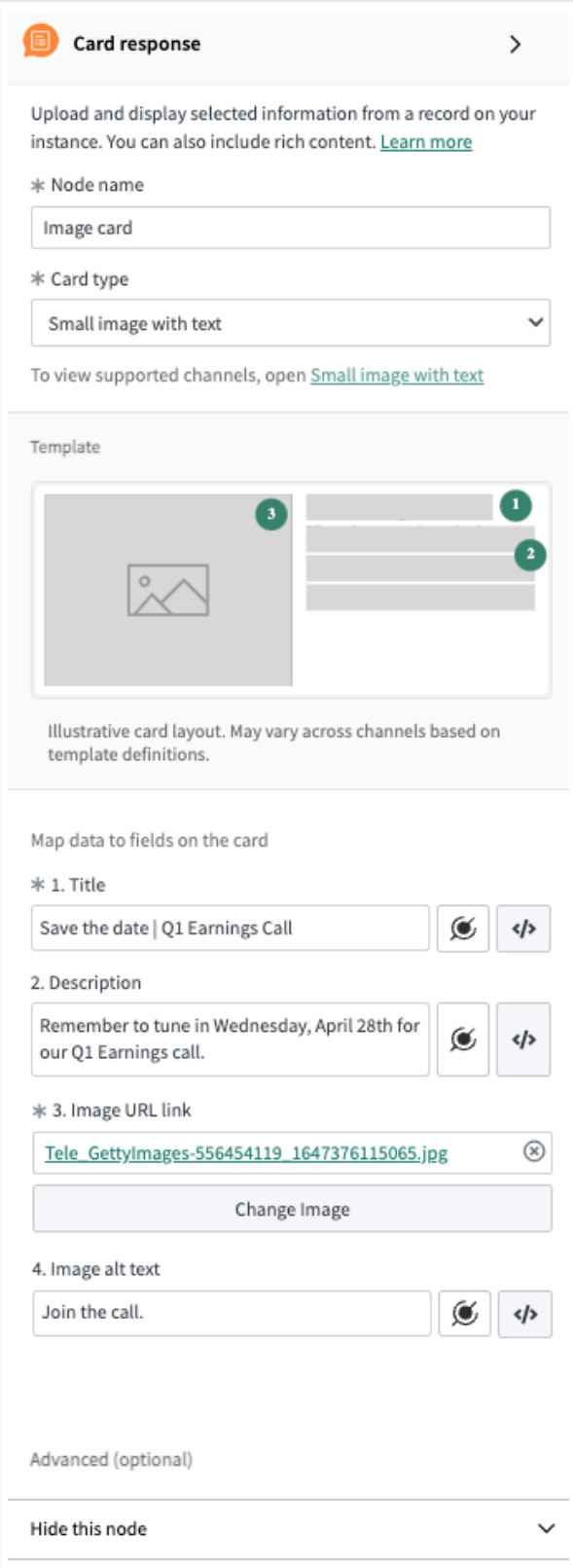
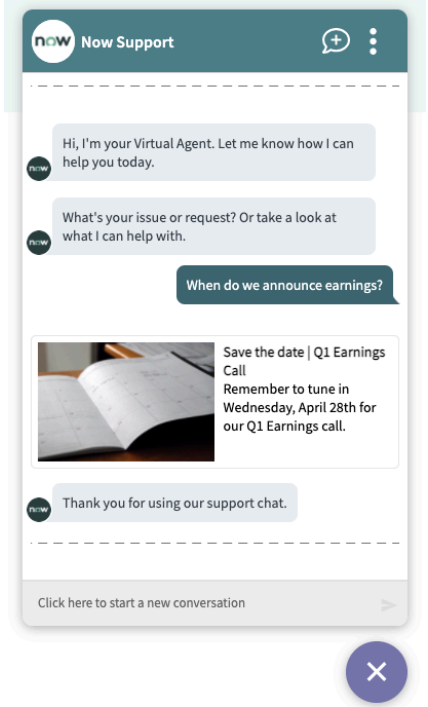


Tradução automática

© 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.

Exemplo de resposta do bot em cartão para uma imagem pequena

O layout de resposta do cartão para imagens pode variar entre os canais.

Propriedades da resposta	Saída do cartão
	

Saída do cartão de imagem na UI 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.

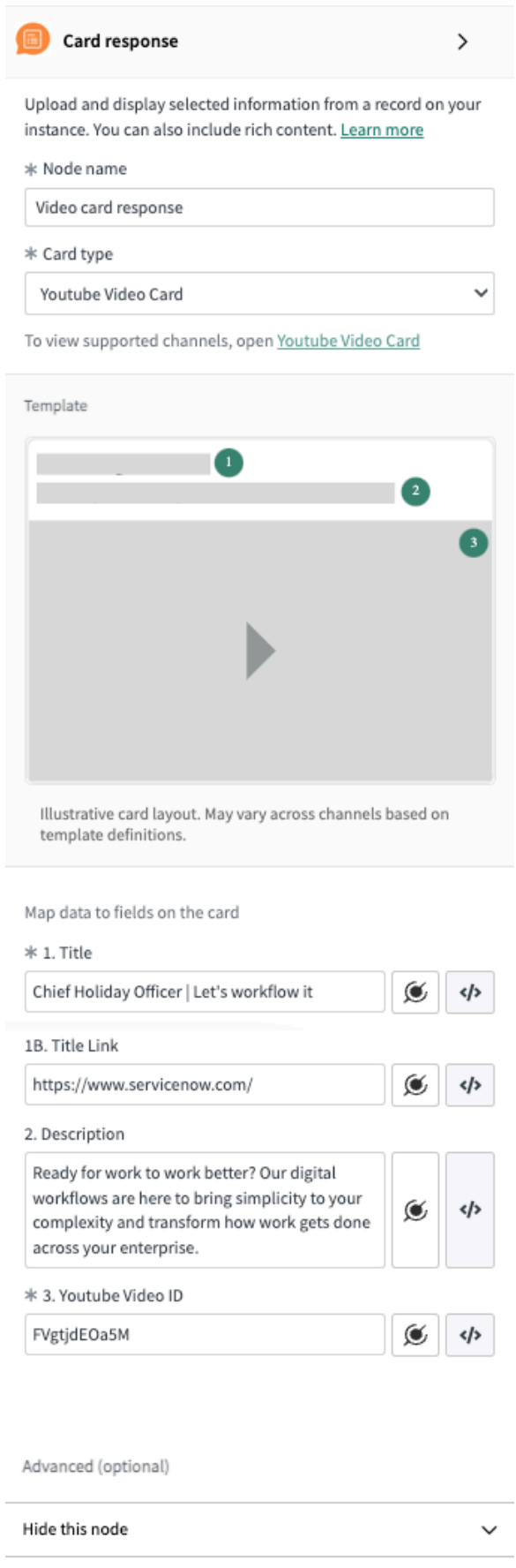
Exemplo de resposta do bot em cartão com conteúdo de vídeo

A forma como a resposta do bot em cartão exibe vídeos pode variar entre os canais. Por exemplo, a exibição do que você vê em Slack mensagens pode ser diferente do que você vê em Microsoft Teams ou Workplace from Facebook. Além disso, se um player integrado for Com suporte com esse canal, ele será incluído na exibição. Para mais informações sobre canais, consulte a documentação do canal que você está usando.

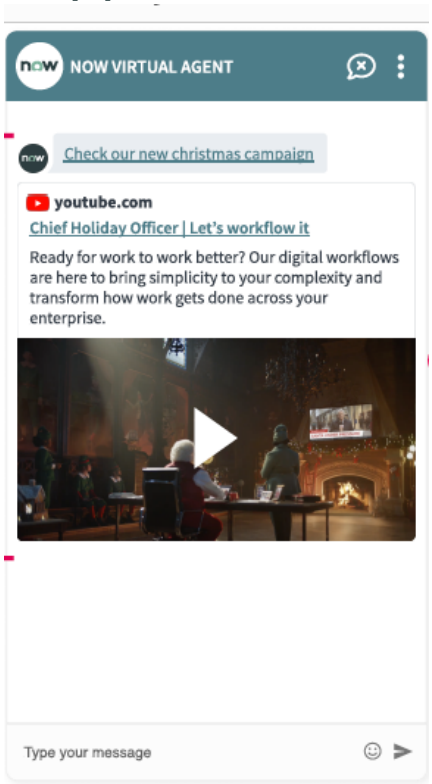
Tradução automática

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

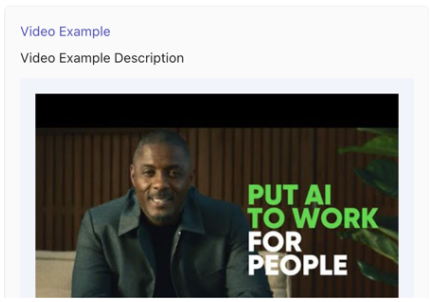
Propriedades da resposta	Saída do cartão



Saída de resposta do bot em cartão com vídeo no widget de bate-papo



Saída de resposta do bot do cartão com vídeo ativado Microsoft Teams



Tradução automática

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

Controle de resposta do bot em tabela

Use o controle de resposta do bot em tabela em um tópico Virtual Agent para exibir uma resposta do bot como tabela.

As respostas do bot em tabela ajuda os usuários a ver as informações de forma mais organizada.

Por exemplo, você pode organizar e exibir informações como o seguinte:

- Mudanças de serviço planejadas
- Feriados da empresa
- Informações de contato
- Sites de teste

As tabelas de saída podem ter entre uma e quatro colunas e podem incluir cabeçalhos de coluna opcionais. Você pode preencher tabelas usando o construtor de condição ou scripts.

Propriedades de resposta do bot em tabela

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó de controle de resposta do bot em tabela no fluxo do tópico.
Preencher essa tabela ao	Opções para preencher a tabela. Selecione uma das seguintes propriedades: • **Tabela**: selecione a tabela ServiceNow que contém os dados a serem exibidos. • **Script**: insira o código na caixa de diálogo Definir linhas.
Tabela	O nome da tabela que contém os dados. Este campo está disponível somente quando a opção **Tabela** é selecionada.
Filtrar linhas	Opções para filtrar o conteúdo da tabela. Escolha uma das opções a seguir: • **Condição**: especifique uma declaração de condição sem código usando o Construtor de condições. Para obter mais informações, consulte Construtor de condições . • **Script**: insira um script de baixo código que especifique uma condição. Este campo está disponível somente quando a opção **Tabela** é selecionada.
Nenhuma mensagem de resposta de registros	Mensagem exibida se nenhum registro for encontrado.
Mostrar links de cada registro	Deslize esta alternância para ativar links para cada registro na saída em seu Virtual Agent conversa.
Colunas e 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.

Propriedade	Descrição
Colunas (da esquerda para a direita)	Colunas da tabela que você quer exibir na conversa. Você pode ter até quatro colunas. • **Campo**: selecione um campo da tabela ServiceNow a ser exibido na coluna. • **Nome de exibição**: reflete o nome da coluna selecionada. Use o nome padrão ou mude o nome. Este campo está disponível somente quando a opção **Tabela** é selecionada.
Classificar linhas por	Opção para classificar linhas retornadas por coluna. Você pode classificar por uma das colunas selecionadas ou por uma coluna não mostrada na resposta ao usuário. Escolha a ordem **crescente** ou **decrescente** para a classificação. Se você não especificar uma ordem de classificação, as linhas serão classificadas por data de criação em ordem decrescente. Se você especificar uma ordem de classificação diferente, a data de criação será usada como uma ordem de classificação secundária. Este campo está disponível somente quando a opção **Tabela** é selecionada.
Avançado	
Cabeçalhos	
Cabeçalho	Cabeçalho ou título da tabela quando a tabela é exibida na saída de resposta. O cabeçalho pode ser uma cadeia de caracteres de texto com variáveis ou um script.
Exibir cabeçalhos de coluna	Comutador de alternância que permite a exibição de cabeçalhos de coluna.
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Suporte ao canal

Suporte ao canal para o controle de resposta do bot em tabela

Canal	Suporte	Restrições
IU da Web	Com suporte	Nenhum
IU para celular	Com suporte	Nenhum
Painel do Now Assist	Sem suporte	Não aplicável

Tradução automática

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

Suporte ao canal para o controle de resposta do bot em tabela

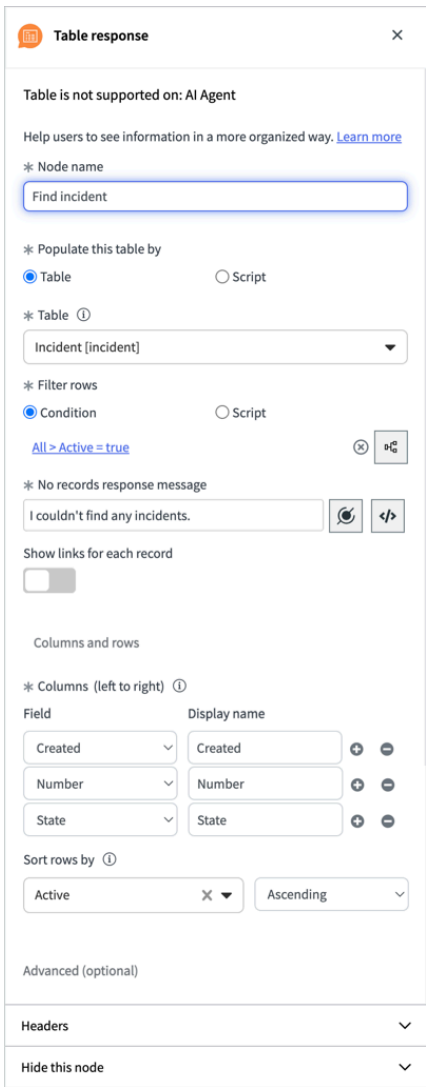
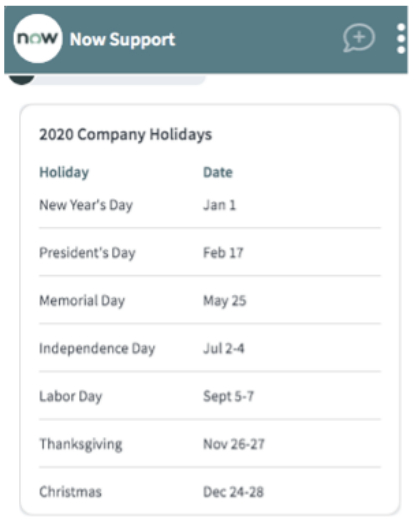
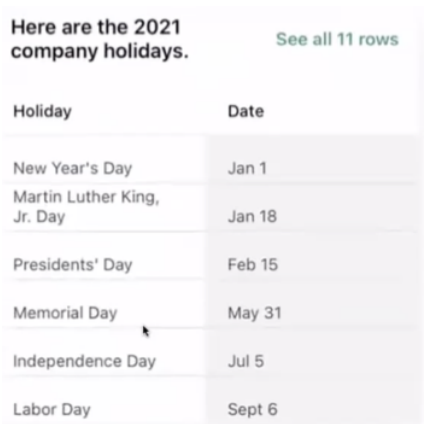
Canal	Suporte	Restrições
Microsoft Teams	Com suporte	Nenhum
Slack	Com suporte	Nenhum
Workplace	Com suporte	Nenhum
Facebook Messenger	Sem suporte	Não aplicável
SMS Twilio	Sem suporte	Não aplicável
LINE	Com suporte	Nenhum
WhatsApp	Sem suporte	Não aplicável
Apple Messages for Business	Com suporte	Nenhum
Alexa (Serviços de voz)	Suporte parcial	Compatível com dispositivos com telas. Para dispositivos que não são de tela, a tabela será lida, se possível. Para detalhes, consulte Ajustar as configurações e os tópicos Virtual Agent para obter a melhor experiência de bate-papo por serviços de voz Alexa.

Exemplo de saída de resposta de bot em tabela

Nota: Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Tradução automática

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

Propriedades da resposta	Saída de resposta de bot em tabela
Propriedades básicas do controle de resposta do bot em tabela 	**Saída de resposta de bot em tabela na IU da Web**  **Saída de resposta de bot em tabela em ServiceNow Mobile** 

Controle de resposta do bot em vídeo

Use o controle de resposta do bot em vídeo em um tópico Virtual Agent para incluir um vídeo na conversa.

O controle de resposta do bot em vídeo inclui um botão de navegação, que dá aos usuários tempo para assistir ao vídeo. Se você quiser que o usuário assista ao vídeo antes de continuar a conversa, use este botão de navegação.

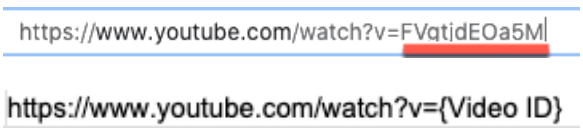
Quando os usuários terminarem de assistir ao vídeo, eles poderão selecionar o botão de navegação para continuar com a conversa.

Nota: Autores de tópicos também podem usar o controle de resposta do bot em cartão para incluir um vídeo nas conversas. No entanto, o controle de resposta do bot em cartão não inclui o botão de navegação, o que dá aos usuários tempo para assistir ao vídeo.

Tradução automática

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

Propriedades do controle de resposta do bot em vídeo

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó de controle de resposta do bot em vídeo no fluxo do tópico.
Tipo de cartão	Tipo de cartão. Selecione **Cartão de vídeo do YouTube**. **Nota:** Na versão Zurich, somente vídeos do YouTube são compatíveis.
Modelo	Uma representação visual do layout do vídeo incluído no cartão.
Mapear dados para campos no cartão	Campos que correspondem aos números mostrados no modelo. Esses campos são os seguintes: • **Título**: título do cartão. • **Link do título**: URL para qualquer conteúdo relevante. • **Descrição**: a descrição do cartão, como o tópico abordado pelo vídeo. • **ID do vídeo do YouTube**: identificador único do vídeo usado no cartão. Este identificador é a cadeia de caracteres após o sinal de igual (=) no final do caminho do URL do vídeo. Por exemplo, no caminho mostrado abaixo, o identificador do vídeo é FVgtjdEOa5M. 
Avançado	
Rótulo do botão de navegação	Botão de navegação usado para continuar a conversa. Por padrão, o botão é rotulado como **Entendi**, mas você pode alterar. Por exemplo, você muda o rótulo para **Continuar**. Os usuários selecionam este botão de navegação na janela de bate-papo para continuar com a conversa.
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Condições do Nó	Lógica de expressão a fim de especificar uma condição para apresentar este tópico a usuários. A condição deve ser avaliada como verdadeira. Você pode definir este campo usando o construtor de condição ou um script.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	• **Condição**: use o Construtor de condições para adicionar ou editar condições. • **Script**: use o editor de script para criar ou editar um script que contenha uma declaração de condição.

Suporte ao canal

Nota: A forma como a resposta do bot em vídeo exibe vídeos pode variar entre os canais. Por exemplo, a exibição de vídeo que você vê em Slack mensagens pode ser diferente do que você vê em Microsoft Teams ou Workplace from Facebook. Além disso, se um player integrado for compatível com esse canal, ele será incluído na exibição. Para mais informações sobre canais, consulte a documentação do canal que você está usando.

Suporte ao canal para o controle de resposta do bot em vídeo

Canal	Suporte	Restrições
IU da Web	Com suporte	Nenhum
IU para celular	Com suporte	Nenhum
Painel do Now Assist	Sem suporte	Não aplicável
Microsoft Teams	Compatível	O controle de vídeo exibe uma imagem em miniatura do vídeo que o usuário seleciona para abrir o vídeo no navegador da Web de preferência.
Slack	Com suporte	Integração conversacional com Slack versão 2.0.0 e posterior. O controle de vídeo exibe uma imagem em miniatura do vídeo que o usuário seleciona para abrir o vídeo no navegador da Web de preferência.
Workplace	Com suporte	Nenhum
Facebook Messenger	Sem suporte	Não aplicável
SMS Twilio	Sem suporte	Não aplicável
LINE	Sem suporte	Não aplicável
WhatsApp	Sem suporte	Não aplicável
Apple Messages for Business	Sem suporte	Não aplicável
Alexa (Serviços de voz)	Sem suporte	Não aplicável

Tradução automática

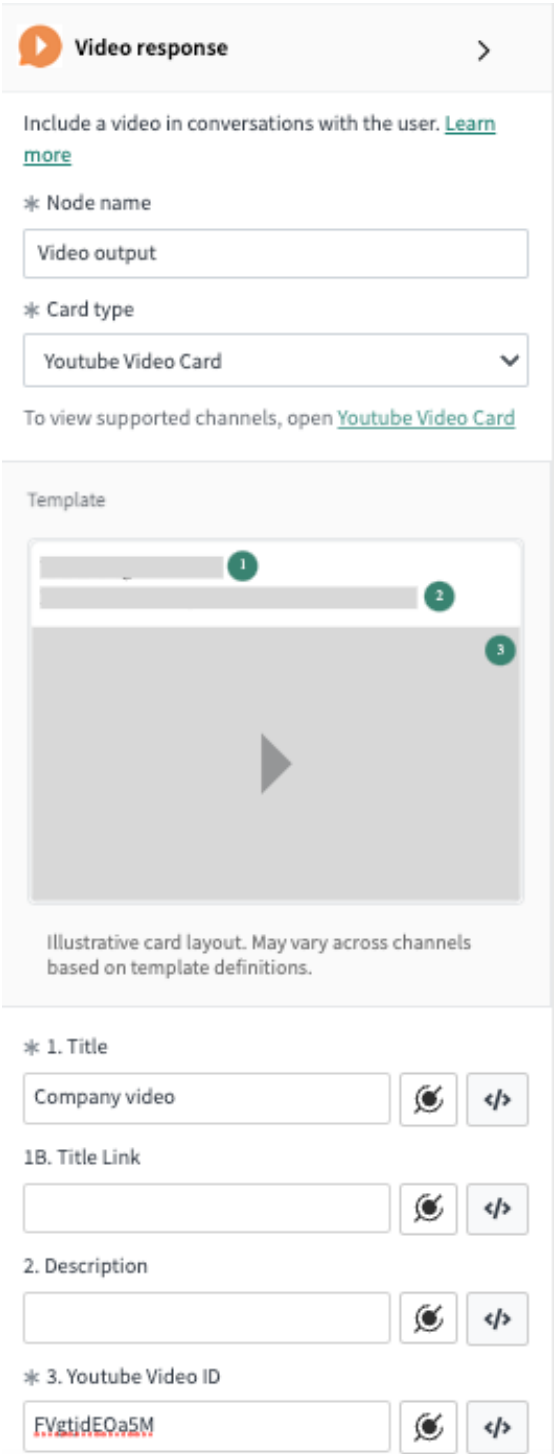
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Exemplo do controle de resposta do bot em vídeo

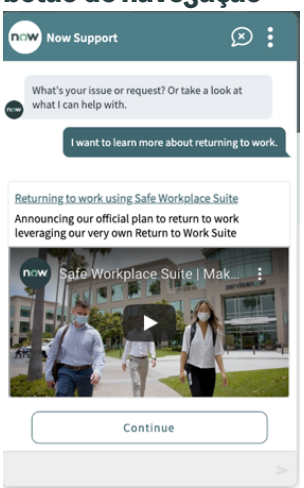
Nota: Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Propriedades da resposta	Saída do cartão

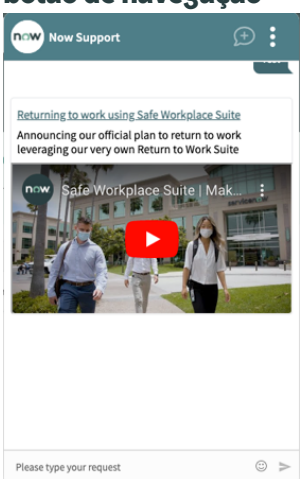
Propriedades básicas do controle de resposta do bot em vídeo



Saída de resposta do bot de vídeo no widget de bate-papo com o botão de navegação



Saída de resposta do bot de vídeo no widget de bate-papo sem o botão de navegação



Tradução automática

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

Designer do Virtual Agent utilitários

Você pode controlar as interações em um tópico usando utilitários em Designer do Virtual Agent. Esses utilitários executam várias ações, como adicionar blocos de tópico (componentes reutilizáveis), executar um script ou adicionar diferentes caminhos de conversa (ramificações) em um tópico. Os utilitários são representados como nós em um fluxo de conversa, mas não exibem nada para o usuário.

Os utilitários a seguir estão disponíveis para uso em um tópico Virtual Agent.

Utilitário de pesquisa

Use o utilitário Pesquisa em um tópico Virtual Agent para retornar uma consulta de registro ServiceNow.

Propriedades do utilitário Pesquisa

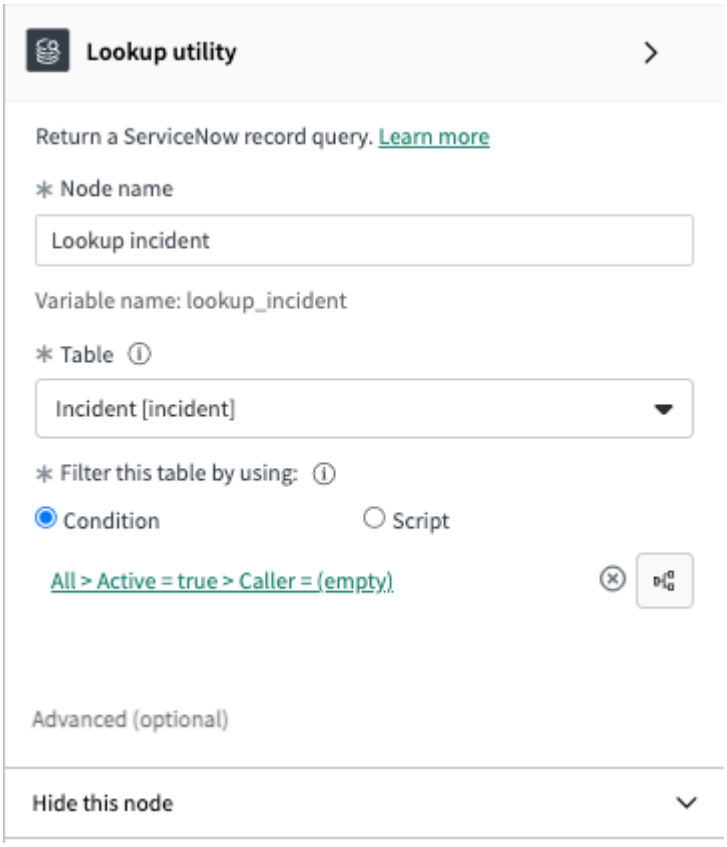
Propriedade	Descrição
Nome do nó	O nome que identifica este nó do utilitário Pesquisa no fluxo do tópico.
Nome da variável	A variável que armazena o registro retornado pelo script. O nome da variável é automaticamente criado a partir da propriedade *Nome do nó*.
Tabela	A tabela usada para a consulta.
Filtrar esta tabela usando	A consulta para recuperar o registro. Use o Construtor de condições ou um script para especificar uma condição da consulta.
Avançado	
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Tradução automática

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

Exemplo do utilitário Pesquisa

Propriedades básicas do utilitário Pesquisa



Exemplo de script Pesquisa

```
(function execute(table) {

    var now_GR = new GlideRecord(table);
    gr.addEncodedQuery('active=true');
    gr.setLimit(1);
    gr.query();
    if(gr.next()) {
      return gr;
  }
})(table)
```

Neste exemplo, uma tabela é consultada pelo primeiro registro ativo. A tabela a ser consultada é definida na propriedade **Tabela** encontrada no controle do utilitário de pesquisa. O método setLimit() garante que apenas um único registro seja retornado do banco de dados. Se um registro for encontrado, ele será retornado. Para mais informações sobre consultas GlideRecord, veja Consultar tabelas no script .

Utilitário Ação de script

Use o utilitário Ação de script em um tópico Virtual Agent para executar um script.

Tradução automática

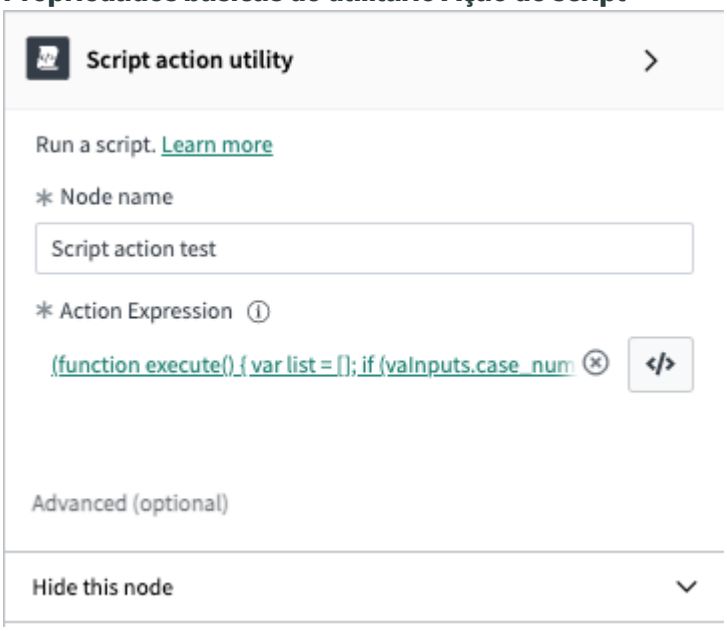
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Propriedades do utilitário Ação de script

Propriedade	Descrição
Nome do nó	O nome que identifica este nó de Ação de script no fluxo do tópico.
Expressão da ação	O script que executa uma ação.
Avançado	
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Exemplo do utilitário Ação de script

Propriedades básicas do utilitário Ação de script



Exemplo de ação de script

```
(function execute() {
   var list = [];
   if (valnputs.case_number != "") {
      var gr = new GlideRecord("sn_customerservice_case");
      gr.addQuery("number", "CONTAINS", valnputs.case_number);
      gr.addQuery("active", "true");
      gr.orderBy("number");
      gr.query();
      while (gr.hasNext()) {
         gr.next();
         list.push(gr.getUniqueValue().toString());
      }
   }
   vaVars.case_list = 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.

```
})()
```

Esse exemplo executa uma pesquisa na tabela [sn_customerservice_case] para um número de caso específico com base na entrada de outro controle chamado `case_number`. O script coloca os resultados em uma matriz e os armazena na variável `case_list`, que pode ser acessada por outros nós no mesmo tópico. Como `vaVars` só oferece suporte a valores de cadeia de caracteres, número e Boolianos, o script usa `toString()` para armazenar esses valores como cadeias de caracteres. O código está contido em uma declaração de `if`, portanto, ele só será executado se a variável `case_number` tiver um valor. Esta declaração de `if` impede que o código seja executado se o usuário não tiver inserido um número.

Para mais informações sobre escrever scripts para Virtual Agent, consulte Scripts Virtual Agent.

Utilitário Ação de registro

Use o utilitário Ação de registro em um tópico Virtual Agent para criar ou atualizar um registro ServiceNow em uma tabela.

Propriedades do utilitário Ação de registro

Propriedade	Descrição
Nome do nó	O nome que identifica este nó de ação de registro no fluxo do tópico.
Nome da variável	Nome da variável que armazena os valores de registro criados ou atualizados. O nome da variável é automaticamente criado a partir da propriedade **Nome do nó**. Esta opção não está visível quando o Tipo de ação é **Atualizar um registro**.
Tipo de ação	O tipo da ação a ser realizada. Selecione uma das seguintes propriedades: • **Criar um registro**: cria um novo registro na tabela que você especificar. • **Atualizar um registro**: atualiza um registro existente com base no contexto da conversa.
Tabela	Se você estiver criando um registro, selecione qualquer tabela disponível na instância. Se você estiver atualizando um registro, selecione uma variável para um registro que seja referenciado na conversa. Por exemplo, **Usuário**.
Campo	Selecione um ou mais campos na tabela ServiceNow a serem modificados. Para cada campo, selecione um valor válido ou especifique variáveis de entrada ou variáveis de script.
Avançado	
Anexar arquivo ao registro	Um método low code para anexar uma imagem ou outro arquivo a um registro de sua escolha. **Nota:** Certifique-se de ter um arquivo carregado usando o nó Seletor de arquivos antes de anexá-lo a um registro com o nó Ação de registro. O arquivo carregado é vinculado inicialmente à tabela de conversa. Quando o incidente é criado com o arquivo carregado usando o nó Ação de registro, o arquivo é vinculado à tabela de incidentes. Ele não é mais referenciado por meio da tabela de conversa, e sim por meio do incidente.
Ocultar este nó	

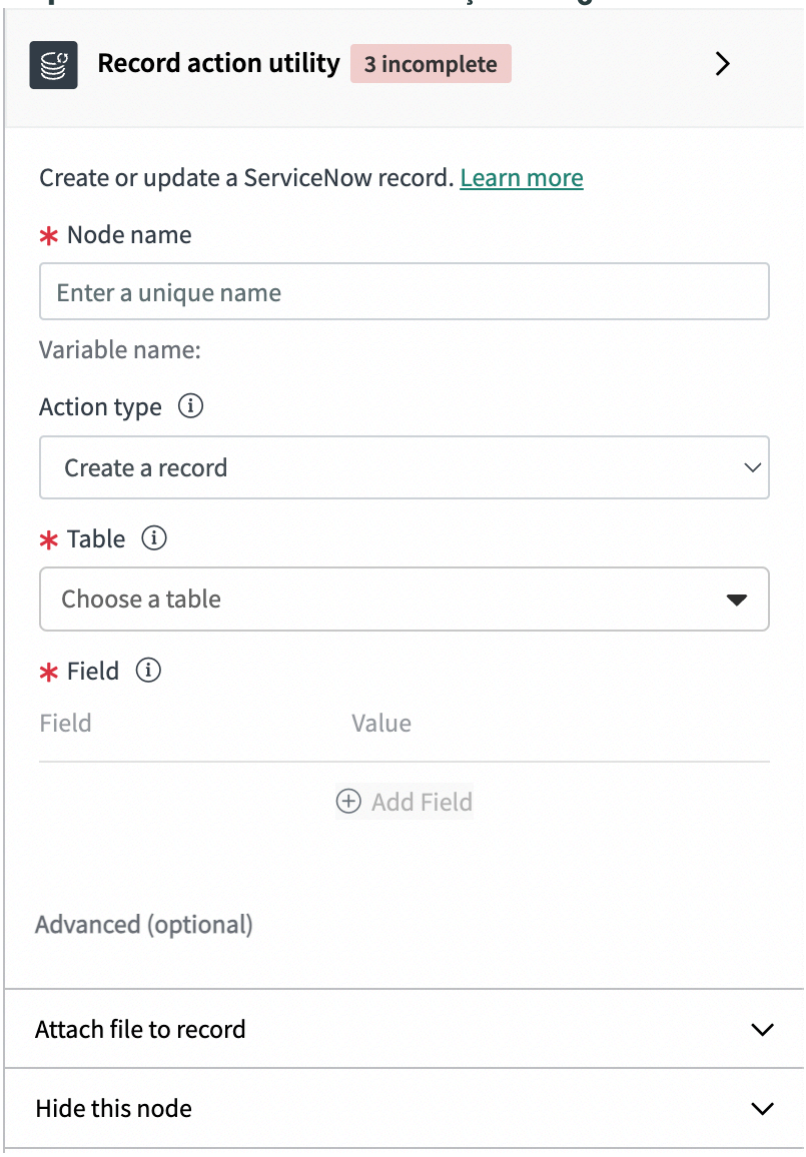
Tradução automática

© 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.

Propriedade	Descrição
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Exemplo do utilitário Ação de registro

Propriedades básicas do utilitário Ação de registro



Utilitário de decisão

Use o utilitário Decisão em um tópico Virtual Agent para adicionar duas ou mais ramificações que representem caminhos diferentes em uma conversa.

Use scripts ou condições variáveis para definir ramificações de decisão

Cada ramificação abaixo de um nó do utilitário Decisão tem uma propriedade de condição. Você pode definir a condição usando o Construtor de condições ou um script que retorna um valor verdadeiro ou falso. Uma ramificação que retorna um valor verdadeiro é seguida, enquanto uma ramificação que retorna um valor falso não é. Ao criar esses scripts ou

Tradução automática

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

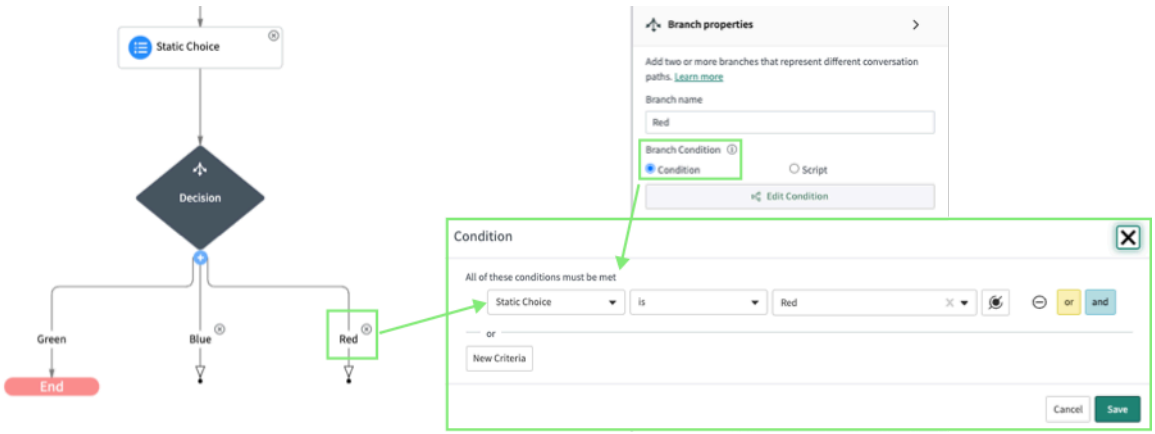
condições, certifique-se de que apenas uma ramificação em cada nó do utilitário Decisão seja avaliada como verdadeira.

Nota: Se você inserir um controle de entrada de usuário **Booliano**, você receberá um aviso para adicionar um utilitário **Decisão** diretamente depois do nó Booliano na tela. Selecionar **Sim** no aviso do utilitário Decisão do nó Booliano gera automaticamente duas ramificações nomeadas `True` e `False`. As duas condições de ramificações são definidas automaticamente por meio do Construtor de condições.

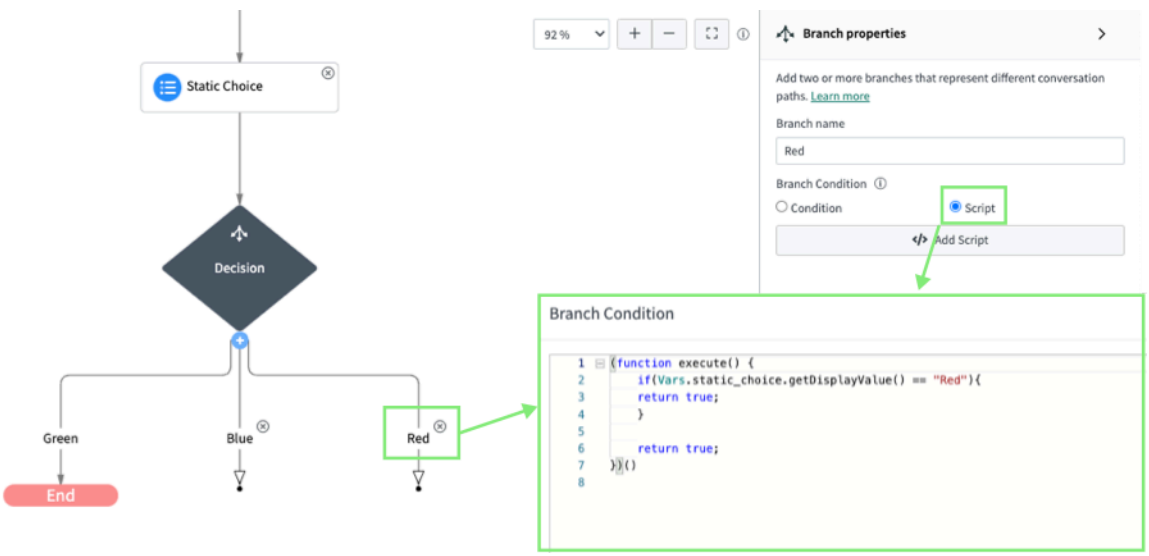
Para obter mais informações, consulte Ramificar uma conversa Virtual Agent com um utilitário de decisão.

Exemplo de nó do utilitário Decisão com ramificações

Neste exemplo, um controle de seleção estática solicita ao usuário que selecione uma das três cores disponíveis, e essa escolha é armazenada em uma variável. O controle do utilitário Decisão é configurado com uma ramificação para cada seleção possível. Cada ramificação usa o Construtor de condições, que retorna verdadeiro quando a cor correspondente é selecionada. No exemplo, o Construtor de condições retorna verdadeiro quando a opção é Vermelho.



Você também pode usar a opção Script para condições de ramificação. No exemplo a seguir, o script fornece a mesma funcionalidade que o Construtor de condições.



Utilitário Bloco de tópicos

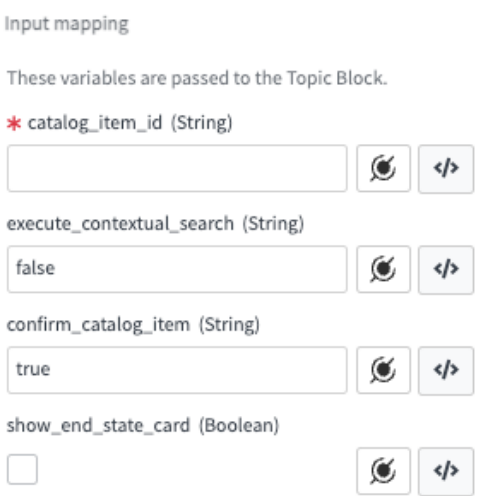
Use um bloco de tópicos em uma conversa Virtual Agent para executar uma função ou subfluxo específico que executa certas etapas em um tópico de chamada.

Tradução automática

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

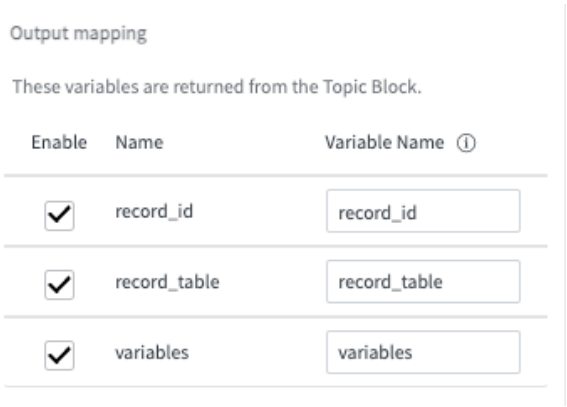
Propriedades do utilitário Bloco de tópicos

Para obter mais informações, consulte Adicione um bloco de tópico reutilizável a um tópico de chamada ou bloco de tópico..

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome do nó do bloco de tópicos. O nome é atribuído automaticamente com base no bloco de tópicos selecionado. Por exemplo, se você escolher o bloco de tópicos Pesquisa contextual do ACME, o **Nome** será Acme Contextual Search. Com **Usar Bloco de Tópicos dinâmico** ativo, insira um nome de sua escolha.
Usar bloco de tópicos dinâmico	Defina esta alternância para ativar as opções dinâmicas de Bloco de Tópicos.
Bloco de tópicos	Uma lista de blocos de tópicos publicados. Selecione um bloco de tópicos para adicionar ao tópico de chamada. Com **Usar Bloco de Tópicos dinâmico** ativo, use o construtor de condições para inserir uma condição ou script.
Mapeamento de entrada	As variáveis a serem usadas como entrada para o bloco de tópicos selecionado. Neste exemplo, as variáveis de mapeamento de entrada incluem o ID do item do catálogo, executar pesquisa contextual, confirmar item do catálogo e mostrar cartão de estado final.  O conteúdo desta área muda de acordo com o bloco de tópicos selecionado. As opções podem incluir entrada de cadeia de caracteres, registros referenciados, scripts e assim por diante. Com **Usar bloco de tópico dinâmico** Ativo, você adiciona todos os mapeamentos de entrada manualmente, selecionando o ícone Gerenciar entradas para definir . As entradas são tratadas de forma semelhante à caixa de diálogo Parâmetros de entrada no segmento Iniciar de um bloco de tópicos reutilizável .

Tradução automática

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

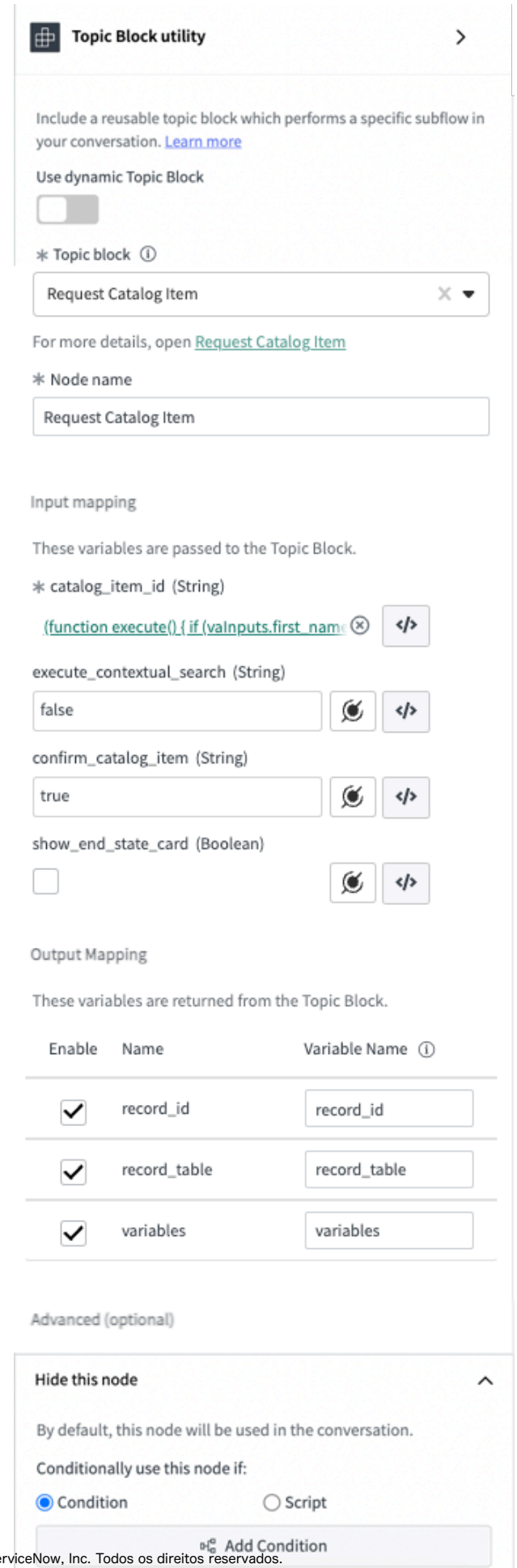
Propriedade	Descrição
Mapeamento de saída	As variáveis a serem usadas como saída para o bloco de tópicos selecionado. Por exemplo, a imagem a seguir tem exemplo de variáveis habilitadas:  O conteúdo desta área muda de acordo com o bloco de tópicos selecionado. Com **Usar bloco de tópico dinâmico** Ativo, você adiciona todos os mapeamentos de entrada manualmente, selecionando o ícone Gerenciar saídas para definir . As entradas são tratadas de forma semelhante à caixa de diálogo Parâmetros de entrada no segmento Iniciar de um bloco de tópico reutilizável.
Avançado	
Ocultar este nó	
Usar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Exemplo de utilitários de Bloco de tópicos

As propriedades do utilitário Bloco de tópicos a seguir incluem a referência a um bloco de tópicos disponível, variáveis de mapeamento de entrada para o bloco de tópicos e as variáveis de saída que o bloco de tópicos passará.

Tradução automática

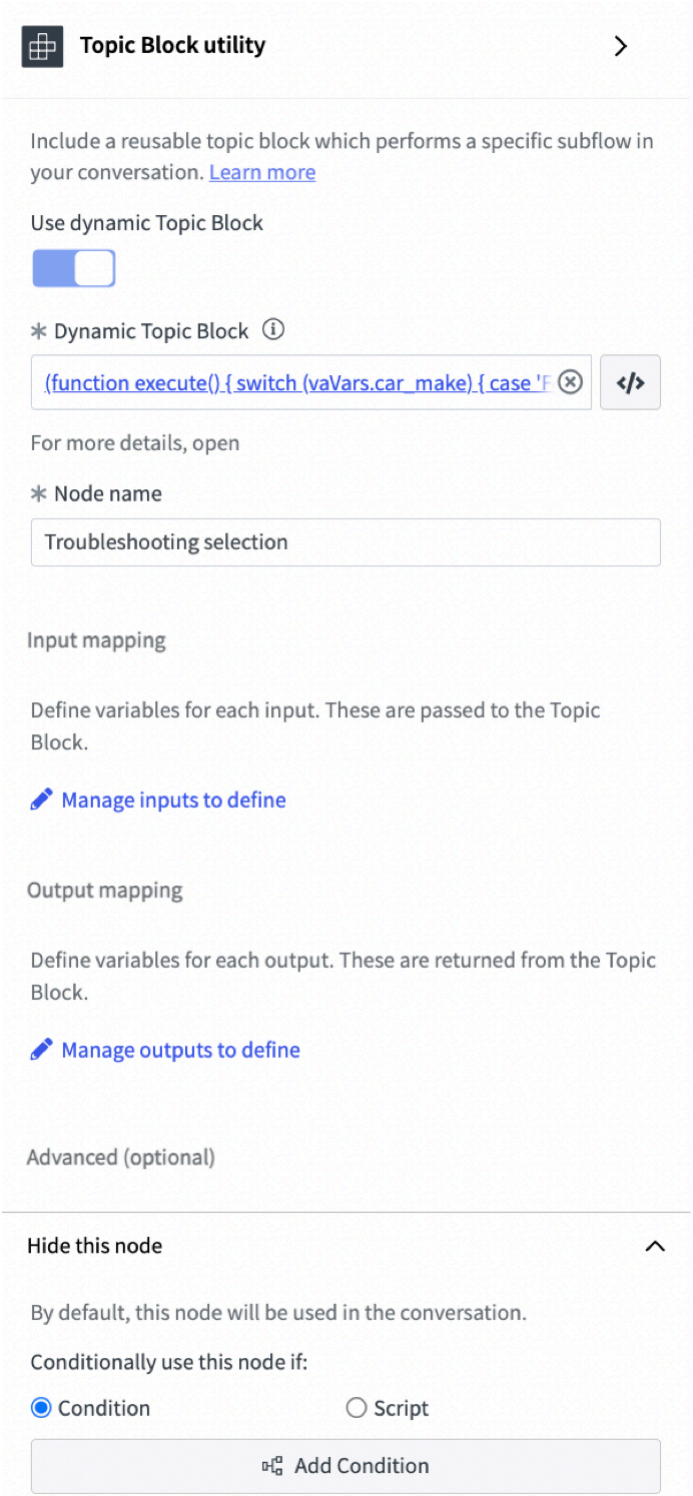
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

As propriedades do utilitário Bloco de tópicos a seguir têm **Usar bloco de tópico dinâmico** interrutor de alternância ligado.



Usando blocos de tópicos dinâmicos

Alternar a configuração dinâmica no Bloco de tópicos permite que você escolha programaticamente qual bloco ou blocos de tópico invocar, com base em qualquer número de condições. Você pode passar um conjunto dinâmico de entradas sem uma correspondência explícita de um para um para uma definição de Bloco de tópicos.

Tradução automática

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

Por exemplo, suponha que você tenha dois blocos de tópico. Um define sua senha usando seu nome de usuário e retornando uma mensagem de sucesso ou falha. O outro redefine sua senha, mas requer que você envie o token de autenticação de dois fatores (2FA) com a solicitação antes de retornar uma mensagem de sucesso ou falha e uma senha temporária.

Você pode criar duas invocações de Bloco de tópicos separadas para lidar com o procedimento de redefinição de senha ou criar um Bloco de tópicos com a configuração dinâmica ativa e definida da seguinte forma:

- Adicione um script que verifica se o tipo de redefinição é IncludesTwoFactor: Verdadeiro . Se a declaração for avaliada como verdadeiro , em seguida, você retorna TwoFactorReset caso contrário, você retornará NormalPasswordReset .
- Defina dois mapeamentos de entrada: senha e. TwoFactorToken ambos são definidos como iguais a um objeto passado que contém seus valores.
- Defina dois mapeamentos de saída: bem-sucedido e. TempPass , O último dos quais só será definido se existir no valor de retorno do Bloco de tópicos.
- Defina dois nós de saída para sucesso ou falha de saída e uma saída para confirmar se TempPass o valor é verdadeiro.

Exemplo de expressão de bloco de tópico dinâmico

```
(function execute() {
   /* Return the name of the topic block to run. For example:
      switch (vaVars.car_make) {
         case 'Ford':
            return 'Ford troubleshooting';
         case 'Toyota':
            return 'Toyota troubleshooting';
         default:
            return 'General car troubleshooting';
      }
   */
})()
```

O script na expressão de bloco de tópico dinâmico retorna um valor com base na sua entrada. Neste exemplo, se você inserir Ford ou Toyota , O Virtual Agent ligará para o tópico de solução de problemas apropriado. Se você inserir qualquer outro valor, o Virtual Agent retornará um tópico geral de solução de problemas.

Utilitário de ação

Use o utilitário Ação em um tópico Virtual Agent para selecionar as propriedades de ação de fluxo que o nó deve criar. O utilitário Ação integra Virtual Agent com o produto ServiceNow Workflow Studio.

Propriedades do utilitário Ação

Especifique as propriedades da ação de fluxo para o nó que você quer criar.

Propriedade	Descrição
Nome do nó	O nome deste nó de Ação.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
Invocar Workflow Studio ativo	Workflow Studio tipo de componente. Selecione uma das seguintes propriedades: • **Ação**: uma operação reutilizável. • **Subfluxo**: um processo automatizado que consiste em uma sequência de ações reutilizáveis, entradas e saídas de dados.
Spoke	Nome da aplicação com escopo que contém conteúdo Workflow Studio dedicado a um tipo específico de aplicação ou registro. Para obter uma lista de spokes padrão, consulte Spokes .
Ação/Subfluxo	A ação Workflow Studio ou subfluxo a serem realizados na instância. As áreas de **mapeamento de entrada** e **mapeamento de saída** mudam de acordo com a sua seleção. Para ver detalhes sobre a ação, clique no link abaixo da sua seleção para exibi-la em Workflow Studio.
Aguardar resposta?	Comutador de alternância que determina se Virtual Agent aguarda uma resposta da ação especificada antes de continuar.
Mapeamento de entrada	As variáveis a serem usadas como entrada na ação selecionada. O conteúdo desta área muda de acordo com a ação selecionada. As opções podem incluir entrada de cadeia de caracteres, registros referenciados, scripts e assim por diante. Para opções que exigem uma senha, habilite o comutador de alternância **Incluir uma entrada de senha** para solicitar uma senha do usuário. Entradas seguras devem usar o tipo de dados password2. A entrada é mascarada com segurança e não é visível para os outros. **Nota:** Se um campo estiver bloqueado e você não puder inserir uma cadeia de caracteres, o valor do seletor de cápsula deverá corresponder ao tipo de campo. Por exemplo, se o tipo de campo for document_id, o tipo de valor referenciado também deverá ser document_id. Se nenhum campo correspondente existir, faça referência a um campo criado em outra saída de ação FDIH ou use um script.
Mapeamento de saída	As variáveis a serem usadas como saída pela ação selecionada. O conteúdo desta área muda de acordo com a ação selecionada.
Avançado	
Permissões	
Executar como	Permissões a serem usadas para a ação. Selecione uma das seguintes opções.

Tradução automática

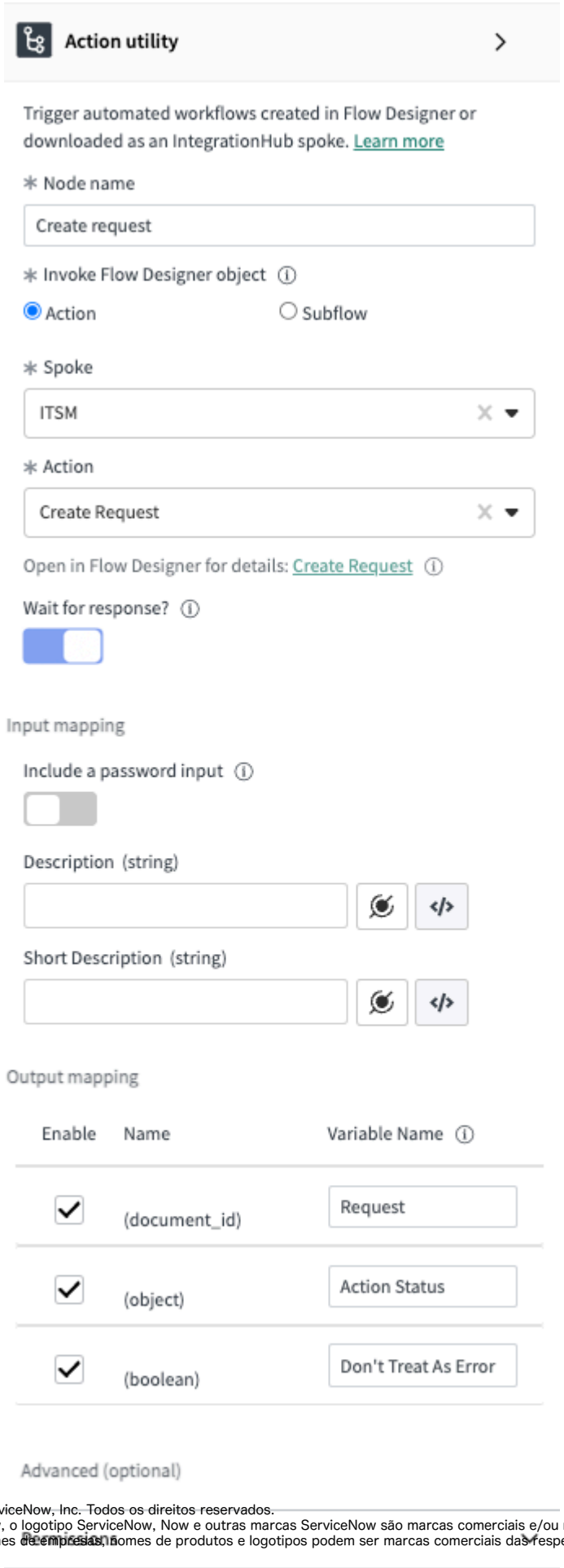
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Propriedade	Descrição
	• **Usuário que inicia a sessão**: quando selecionada, a ação é executada usando as mesmas permissões que o usuário atual tem. • **Usuário do sistema**: quando selecionada, a ação é executada usando privilégios do sistema, alguns dos quais podem estar indisponíveis para o usuário atual.
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Tradução automática

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

Exemplo do utilitário Ação



Tradução automática

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

Utilitário de controle personalizado

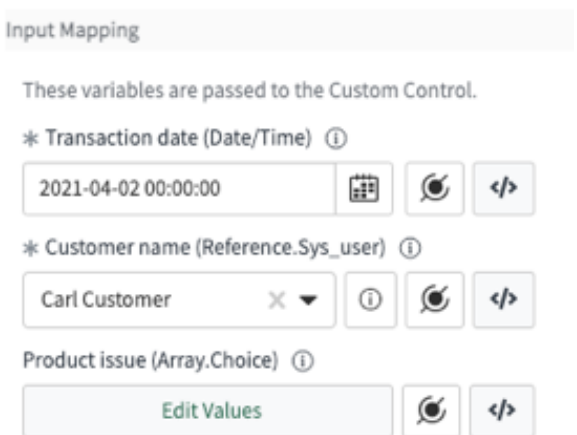
Use o utilitário de controle personalizado em um tópico ou bloco de tópicos do Virtual Agent para fazer referência a um controle de entrada personalizado ou um controle de resposta personalizado. Controles personalizados complementam os controles fornecidos em Designer do Virtual Agent.

Propriedades do utilitário Controle personalizado

Especifique as propriedades do controle de entrada personalizado ou do controle de resposta personalizado que você está adicionando a um tópico ou bloco de tópicos. Para mais informações sobre os controles personalizados e seu uso, consulte Como personalizar Virtual Agent com controles personalizados.

Nota: Controles personalizados não funcionam no Internet Explorer versão 11.

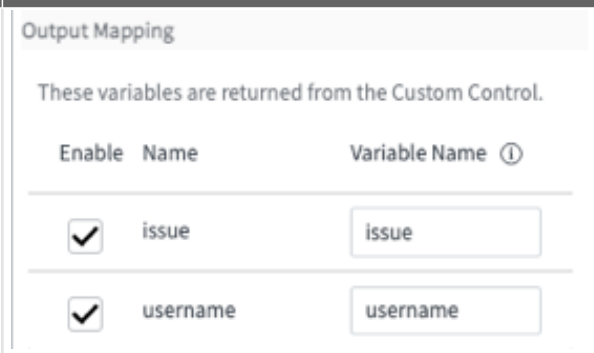
Planilha de propriedades do utilitário Controle personalizado

Propriedade	Descrição
Controle personalizado	O nome de um ativo de controle personalizado que foi publicado em Designer do Virtual Agent.
Nome do nó	O nome do controle personalizado que você selecionou.
Mapeamento de entrada	As variáveis a serem usadas como entrada no controle personalizado. Por exemplo, a imagem a seguir tem exemplo de variáveis:  O conteúdo desta área muda de acordo com o controle personalizado selecionado. As opções podem incluir entrada de cadeia de caracteres, registros referenciados, scripts e assim por diante.
Mapeamento de saída	As variáveis a serem usadas como saída no controle personalizado. Por exemplo, a imagem a seguir tem exemplo de variáveis habilitadas:

Tradução automática

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

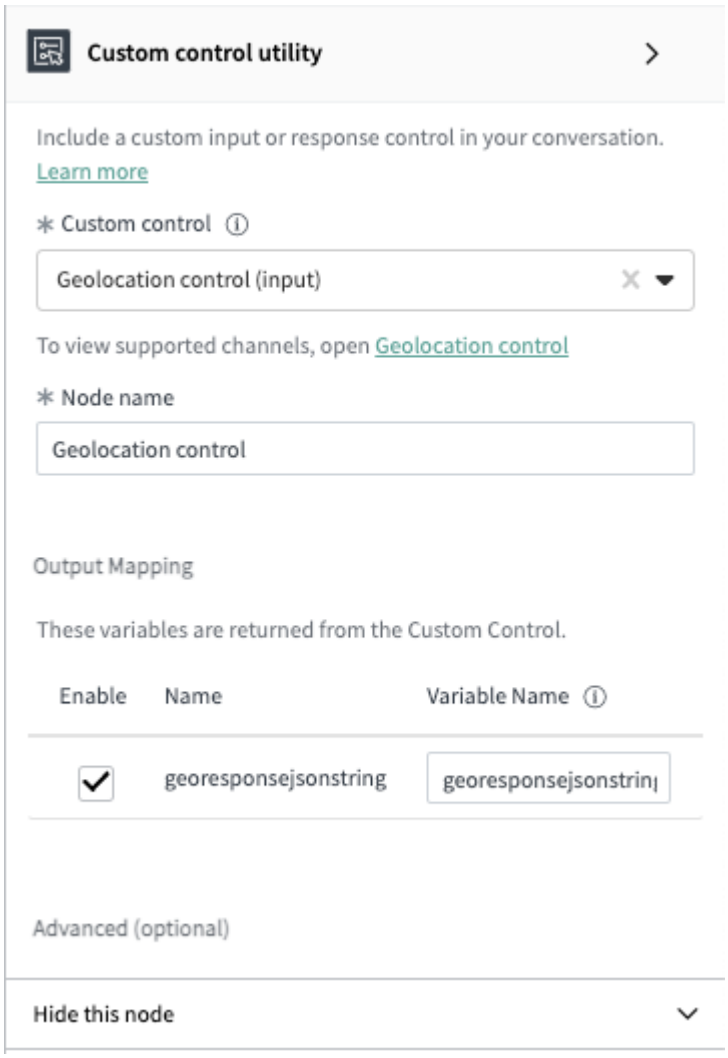
Planilha de propriedades do utilitário Controle personalizado

Propriedade	Descrição
	 O conteúdo desta área muda de acordo com o controle personalizado selecionado.
Avançado	
Ocultar este nó	
Usar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Tradução automática

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

Exemplo do utilitário de controle personalizado



Utilitário Conector com IA

Use este utilitário para vincular a IA generativa a habilidades personalizadas para aumentar a versatilidade em suas conversas do Virtual Agent LLM (modelo de linguagem grande).

Propriedades do utilitário Conector com IA

Especifique as propriedades da ação de fluxo para o nó que você quer criar.

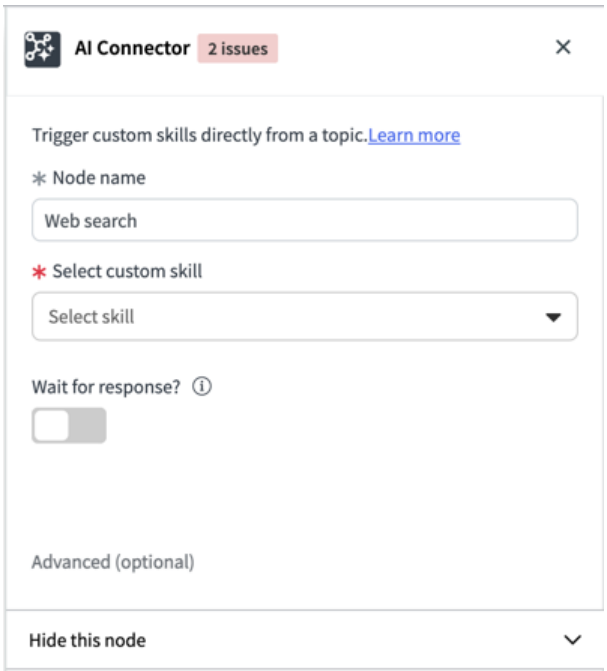
Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome do nó do conector com IA.
Selecione uma habilidade personalizada	Abra o menu suspenso para pesquisar uma habilidade personalizada.
Aguarde a resposta	Ative este comutador de alternância para aguardar uma resposta da ação antes de continuar a conversa.
Mapeamentos de entrada e saída	
Todos os mapeamentos de entrada e saída são baseados na habilidade personalizada selecionada. Para obter mais informações sobre habilidades personalizadas, consulte Kit de habilidades 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.

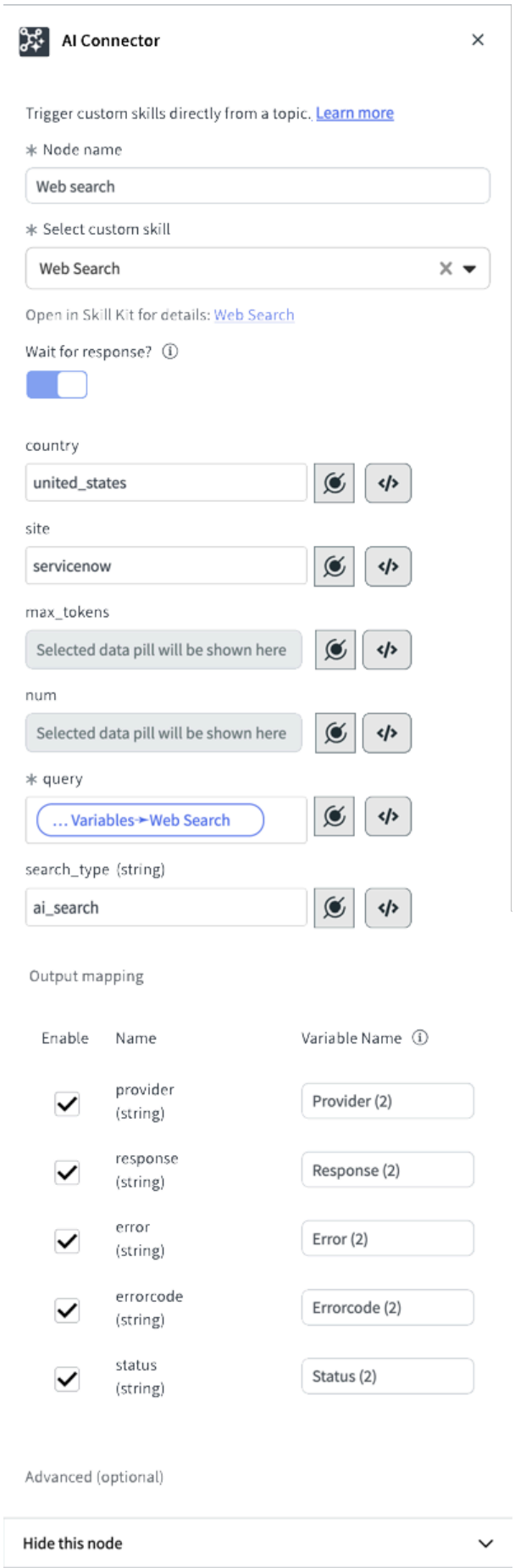
Propriedade	Descrição
Gerenciamento de habilidades personalizadas em Designer do Virtual Agent e Usando agentes de IA no Virtual Agent tópicos.	
Avançado	
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Utilitário Conector com IA de exemplo



Tradução automática

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



Tradução automática

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

Utilitário de desvio

Use o utilitário de desvio em Virtual Agent para rastrear os problemas que Virtual Agent ajudou a resolver ou resolveu para um usuário.

Propriedades do utilitário Ação

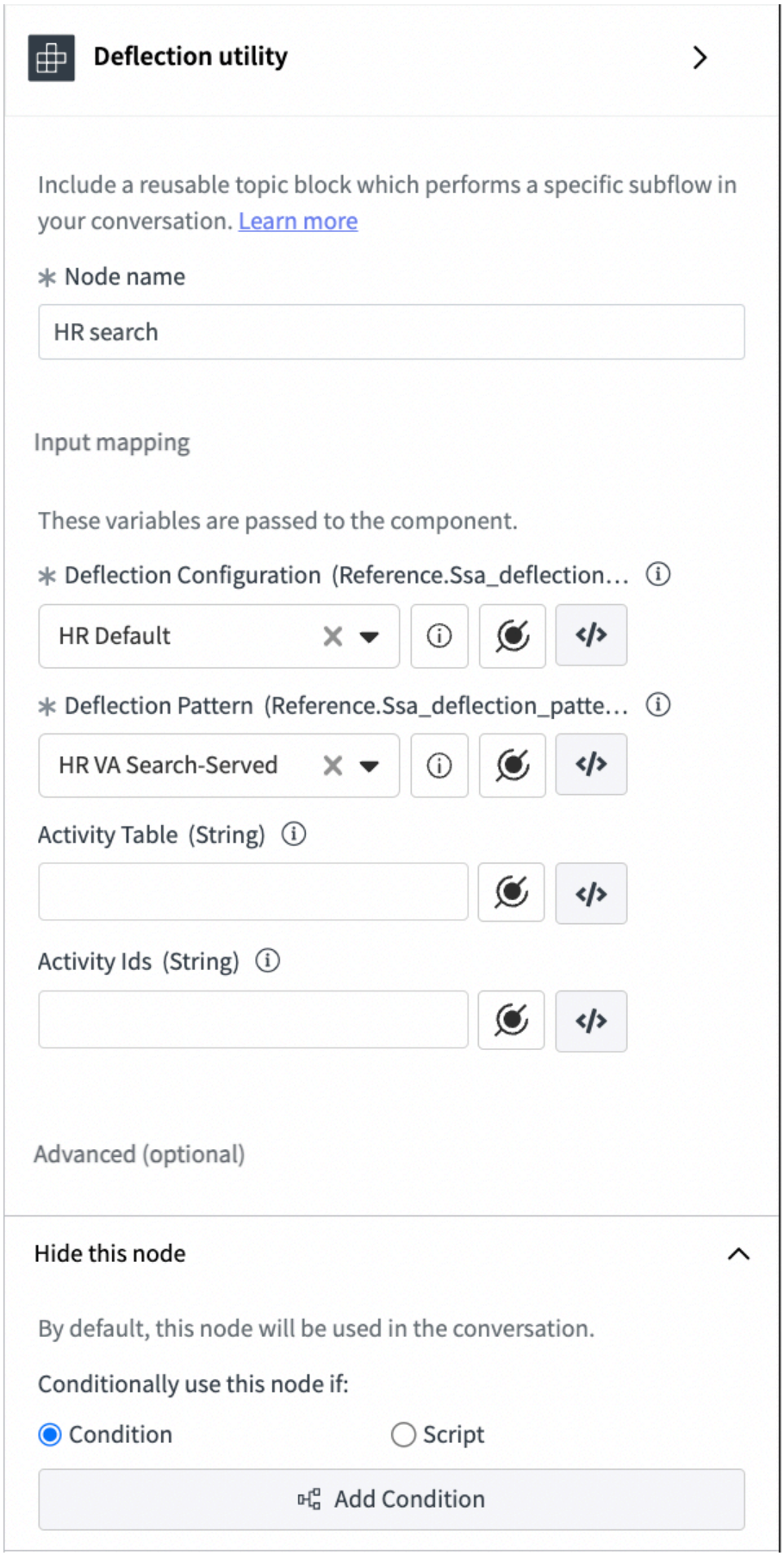
Especifique as propriedades da ação de fluxo para o nó que você quer criar.

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome do Nó de desvio
Mapeamento de entrada	
Configuração de desvio	Selecione em uma lista de configurações de desvio predefinidas. Para obter mais informações, consulte Como criar configurações e padrões de desvio.
Padrão de desvio	Selecione em uma lista de padrões de desvio predefinidas. Certifique-se de que sua seleção esteja vinculada a um desvio predefinido. Consulte Como criar configurações e padrões de desvio para obter mais informações.
Tabela de Atividade	Tabela onde ocorre a atividade de desvio. Adicione tabelas de incidentes ou tarefas relacionadas ao desvio.
IDs de atividade	Lista de IDs do sistema de atividades separados por vírgula. Adicione Pesquisa com IA resultados ou tarefas relacionadas à ocorrência de desvio.
Avançado	
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Tradução automática

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

Exemplo de utilitário de desvio



Tradução automática

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

Utilitário Executor de tópicos de diagnóstico

Use o utilitário Executor de tópicos de diagnóstico no Virtual Agent para garantir o funcionamento adequado dos componentes em um tópico.

Propriedades do utilitário Executor do tópico de diagnóstico

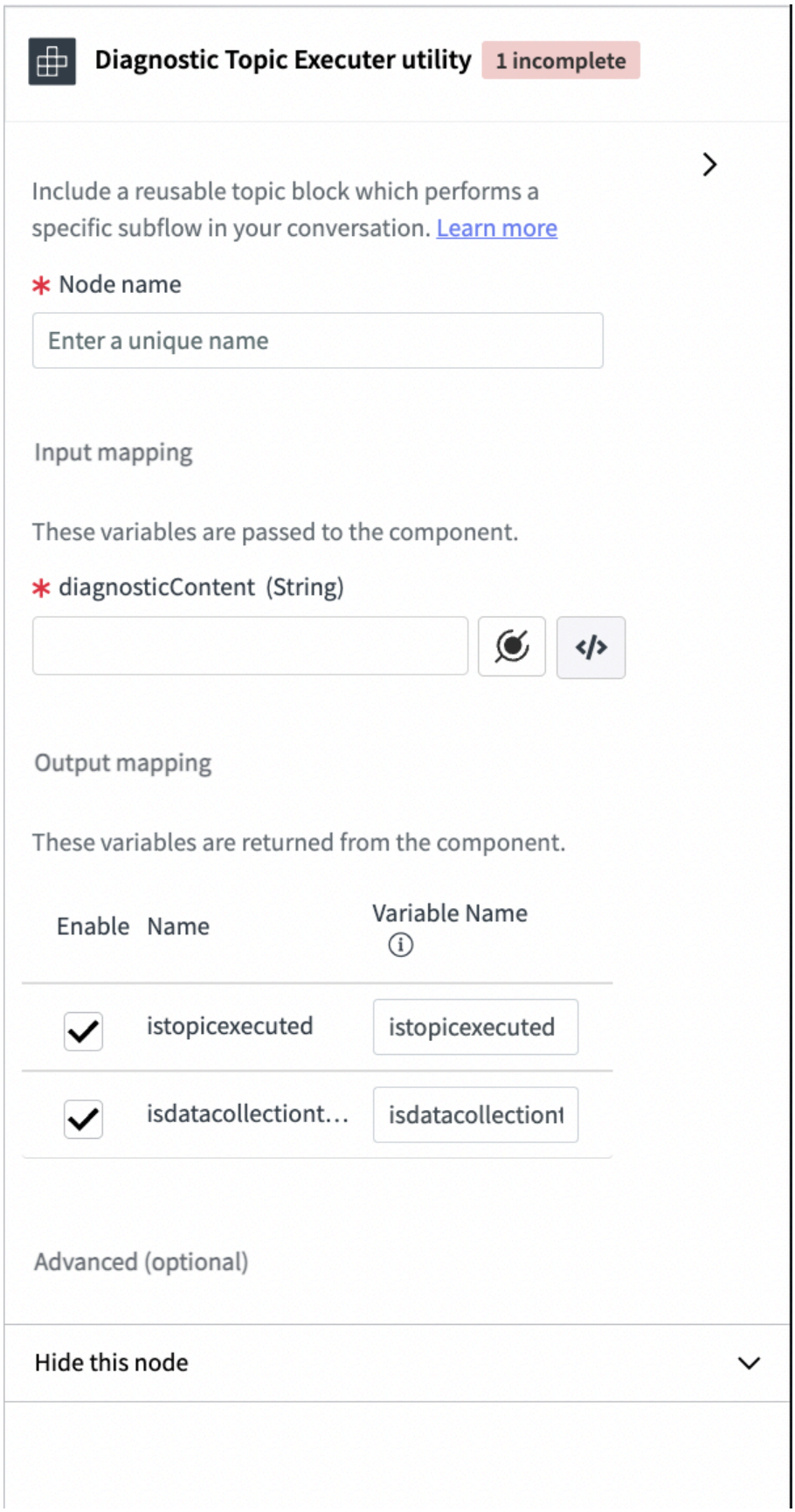
Especifique as propriedades da ação de fluxo para o nó que você quer criar.

Propriedade	Descrição
Nome do nó	O nome do nó.
Mapeamento de entrada	
Conteúdo do diagnóstico	Cadeia de caracteres que é passada para o componente que está sendo diagnosticado.
Mapeamento de saída	
O tópico é executado	Opção para confirmar que o tópico foi executado corretamente, com dados variáveis retornados pelo componente. Selecione **Habilitar** para ativar e insira um nome de variável personalizado para o valor, se desejável.
O tópico de coleta de dados foi executado?	Opção para confirmar que a coleta de dados foi executada corretamente, com dados variáveis retornados pelo componente. Selecione **Habilitar** para ativar e insira um nome de variável personalizado para o valor, se desejável.
Avançado	
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Tradução automática

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

Exemplo de utilitário Executor de tópicos de diagnóstico



Tradução automática

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

Utilitário Geolocalização

Use o utilitário Geolocalização para coletar coordenadas de mapa de um usuário, personalizar tópicos para a localização de um usuário, fornecer dados para navegação ou tarefas no local e outros serviços.

Propriedades do utilitário Geolocalização

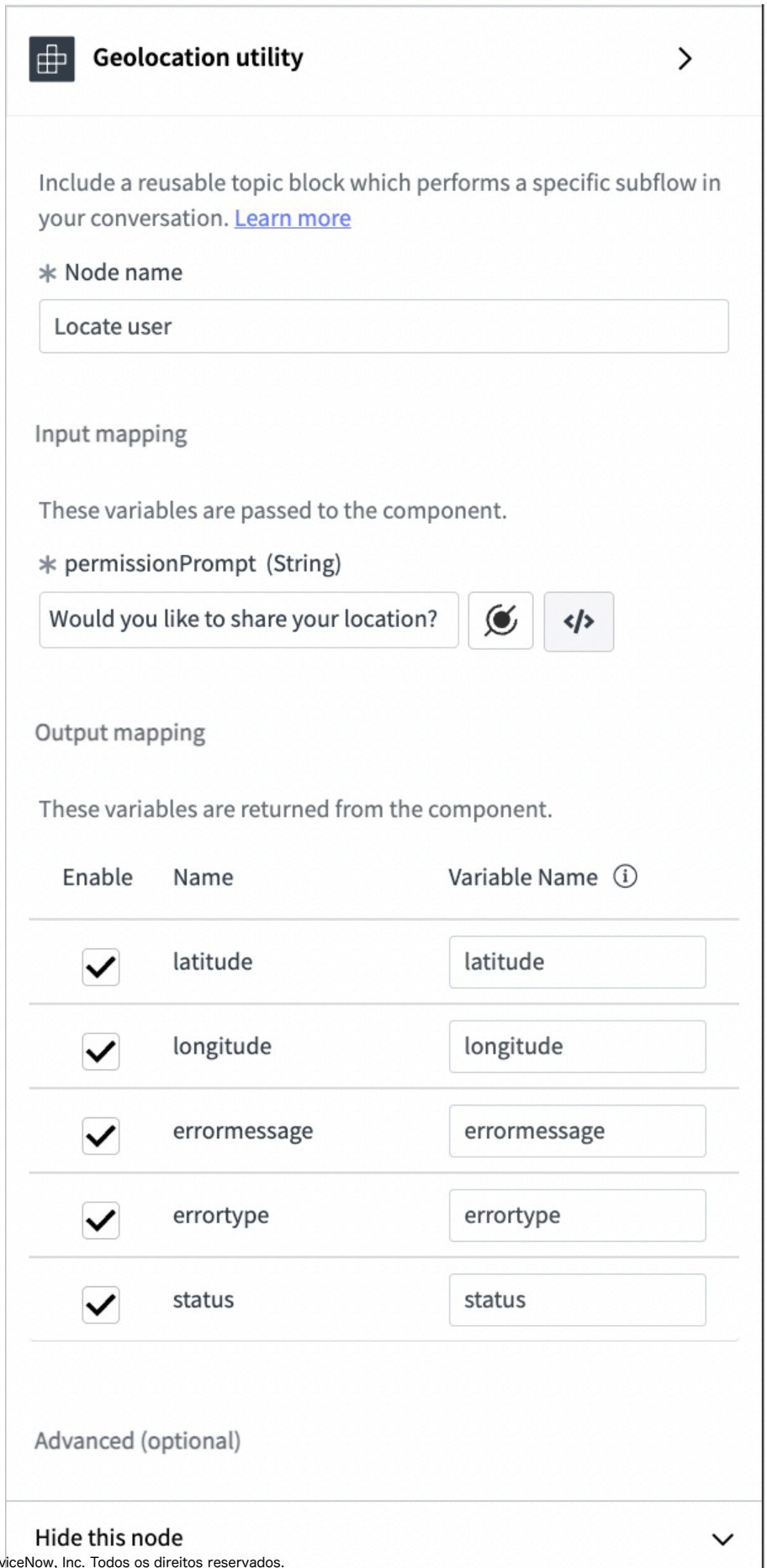
Especifique as propriedades da ação de fluxo para o nó que você quer criar.

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome do nó de Geolocalização.
Mapeamento de entrada	
Prompt de permissões	Cadeia de caracteres do prompt personalizado que solicita a geolocalização de um usuário.
Mapeamento de saída	
Latitude	Latitude do usuário retornada após o prompt de Permissão. **Nota:** Todos os mapeamentos de saída são personalizáveis. Selecione **Habilitar** para ativar cada um e insira um nome de variável personalizado para armazenar o valor, caso queira.
Longitude	Latitude do usuário retornada após o prompt de Permissão.
Mensagem de erro	Mensagem retornada em caso de erro na tentativa de geolocalização.
Tipo de erro	Tipo de erro retornado com base na mensagem de erro.
Status	Status dos dados de geolocalização.
Avançado	
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Tradução automática

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

Exemplo do utilitário Geolocalização



Tradução automática

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

Utilitário de Carregamento de vários arquivos

Use o utilitário de Carregamento de vários arquivos para carregar mais de um arquivo por vez em uma conversa do Virtual Agent.

Propriedades do utilitário Carregamento de vários arquivos

Especifique as propriedades da ação de fluxo para o nó que você quer criar.

Nota: O utilitário Carregamento de vários arquivos é compatível com Microsoft Teams, Slack e Virtual Agent API apenas.

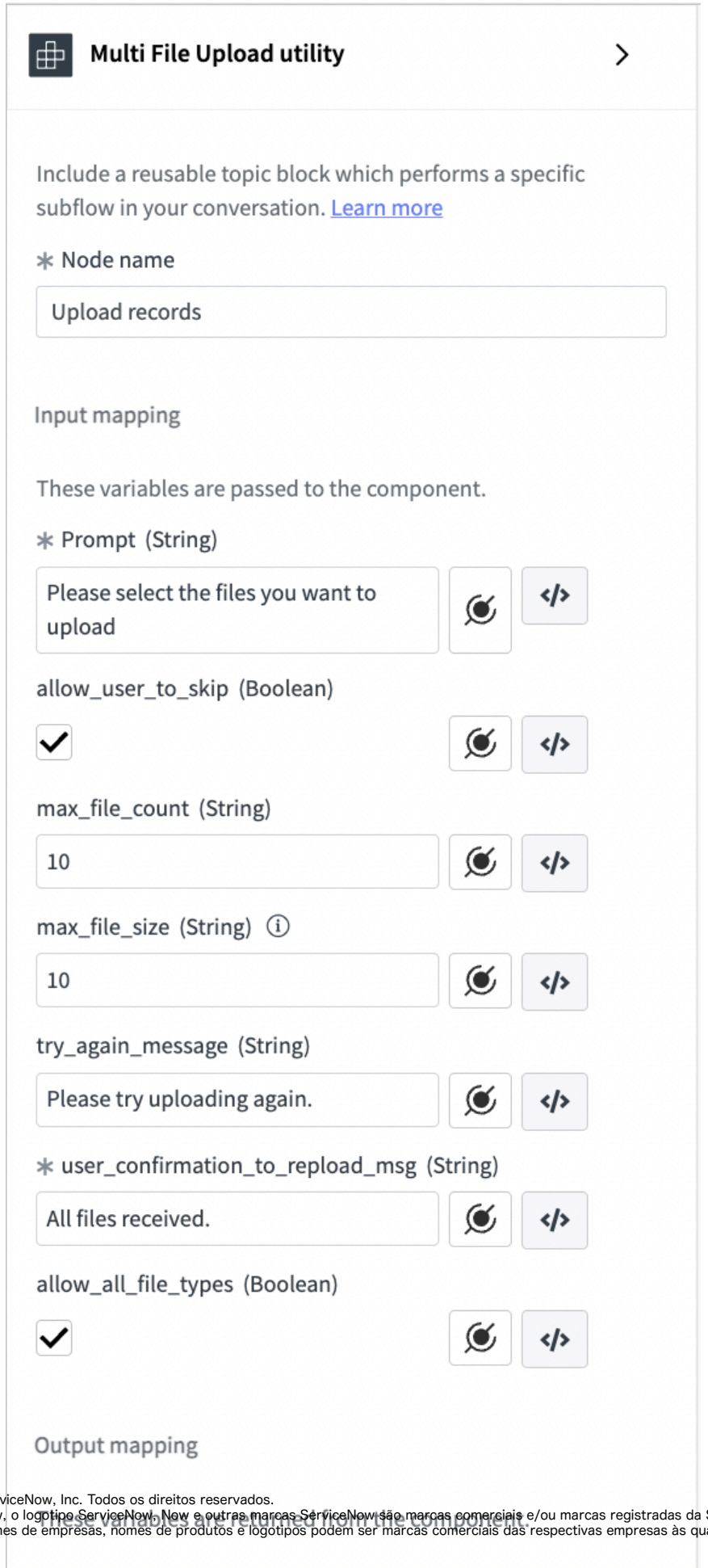
Os arquivos carregados são armazenados na tabela Anexos [sys_attachment].

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome do nó de Carregamento de vários arquivos.
Mapeamento de entrada	
Aviso	Cadeia de caracteres de texto solicitando que o usuário carregue arquivos.
Permitir que o usuário ignore	Opção de ignorar o carregamento de arquivos se um usuário não tiver nenhum.
Quantidade máxima de arquivos	Número máximo de arquivos que podem ser carregados.
Tamanho máximo do arquivo	Tamanho máximo que um arquivo carregado pode ter, medido em megabytes.
Mensagem Tente novamente	Mensagem enviada a um usuário se houver falha no carregamento do arquivo.
Mensagem de confirmação ao usuário	Mensagem enviada a um usuário confirmando que os arquivos foram carregados.
Permitir todos os tipos de arquivos	Opção para permitir o carregamento de todos os tipos de arquivo.
Mapeamento de saída	
Arquivos	Mensagem enviada ao usuário que lista os arquivos carregados. Selecione **Habilitar** para ativar esta saída e insira um nome de variável personalizado para armazenar o valor, se assim desejar.
Avançado	
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Tradução automática

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

Exemplo de utilitário de Carregamento de vários 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.

Utilitário Pausa

Use o utilitário Pausa para criar uma interrupção temporária em suas conversas do Virtual Agent.

Propriedades do utilitário Pausa

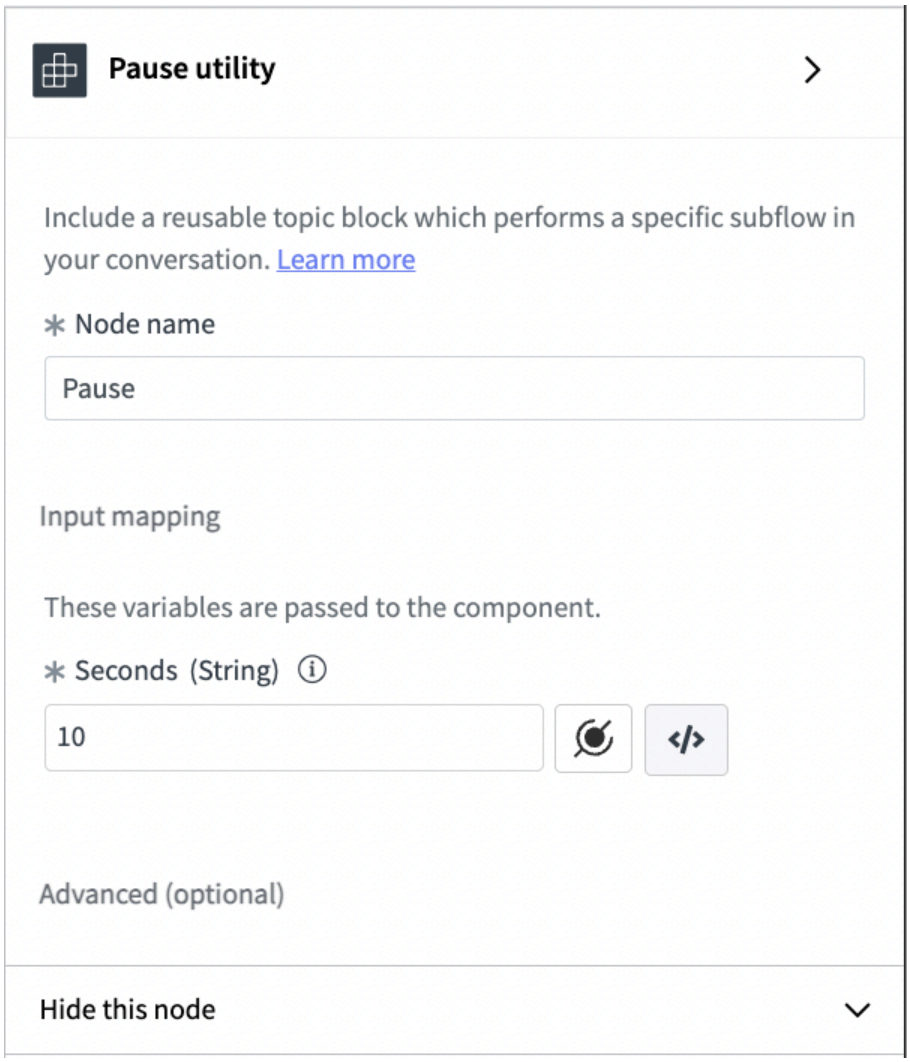
Especifique as propriedades da ação de fluxo para o nó que você quer criar.

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome do nó Pausa.
Mapeamento de entrada	
segundos	Duração da pausa. **Nota:** Qualquer valor de duração maior que o máximo definido no sistema é revertido para o máximo ou 60 segundos, se a duração não for definida.
Avançado	
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Tradução automática

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

Exemplo do utilitário Pausa



Recursos do Designer do Virtual Agent

Adicione funções detalhadas a conversas do Virtual Agent com capacidades da Designer do Virtual Agent. Esses controles fornecem filtros e habilidades especiais para os tópicos do Virtual Agent.

A plataforma ServiceNow oferece vários produtos (como Tradução dinâmica) que podem ser usados em Designer do Virtual Agent junto com outras áreas do ServiceNow AI Platform. Para Virtual Agent, esses recursos funcionam como blocos de tópicos sem código, executando funções complexas em uma conversa.

Ao contrário das Entradas do usuário, das Respostas de bot e dos Utilitários, as capacidades são recursos que fazem parte do ServiceNow AI Platform, que foram mapeados para nós do Designer do Virtual Agent. Os nós ficam disponíveis para uso no Construtor de conversas quando você Usar Controlador de IA generativa com Designer do Virtual Agent .

Habilitar capacidades

Para habilitar recursos em Designer do Virtual Agent, consulte Habilite um recurso de IA generativa em Designer do Virtual Agent .

Tradução automática

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

referência técnica Virtual Agent

Use estes tópicos para saber mais sobre métodos de script, entidades do sistema NLU e a tabela Interações de Virtual Agent.

Virtual Agent utiliza um sistema de enfileiramento para processar mensagens recebidas provenientes de canais assíncronos. Os threads de trabalhador dedicado extraem desta fila e processam as mensagens em suas próprias transações. Isso habilita Virtual Agent escalar para atender ao volume de tráfego. Virtual Agent as transações são executadas como não interativas (o método programável `gs.isInteractive()`retornará falso).

Várias funções e tabelas estão disponíveis quando você ativa o Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Instalado com Virtual Agent. O Virtual Agent também tem uma política de retenção de dados para gerenciar o tamanho da tabela. Para obter mais informações, consulte Gestão de dados em Interfaces conversacionais.

Os seguintes tópicos de referência técnica estão disponíveis.

Domain Separation e Virtual Agent

Domain Separation é compatível com o aplicativo Virtual Agent. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Padrão

- Inclui todos os aspectos de **Básico** suporte de nível.
- As propriedades da aplicação reconhecem domínio conforme necessário.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

O Domain separation permite que você segmente os dados da sua organização e o controle administrativo em domínios separados. Isso permite isolar os dados e controlar o acesso a eles, o que é particularmente importante em ambientes onde vários locatários compartilham uma plataforma comum.

O Domain separation em Virtual Agent funciona criando exibições separadas Virtual Agent que são isoladas umas das outras. A configuração do bate-papo, a identidade visual, as configurações de NLU e os tópicos e componentes podem ser atribuídos a um determinado domínio em Virtual Agent. Os usuários em um domínio só podem acessar as Virtual Agent conversas associadas ao domínio. Isso significa que os usuários em um domínio não podem acessar dados ou funcionalidades que pertençam a outro domínio, incluindo Virtual Agent conversas. Além disso, os administradores atribuídos a um domínio não podem ver ou gerenciar Virtual Agent conversas em outros domínios, garantindo separação e segurança completas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 melhor para clientes com qualquer um dos seguintes requisitos:

- Você precisa impor a separação total de dados entre entidades de negócios (separação de dados).
- Personalize as definições do processo de negócios e as interfaces do usuário para cada domínio (administração delegada).
- Mantenha alguns processos e emissão de relatórios globais em uma única instância.
- Dados separados entre clientes ou suborganizações.
- O escopo da sessão é definido após o estabelecimento da sessão para o domínio listado no registro de usuário do usuário. Os usuários podem alterar manualmente o escopo do domínio da sessão com o selecionador de domínio.
- O escopo do registro usa o domínio do registro e está ativo ao exibir o formulário de qualquer registro.

  Por padrão, o escopo do registro tem precedência sobre o escopo da sessão para que os usuários em domínios de nível superior sigam as restrições de dados e de processo de cada registro. No entanto, esses usuários podem optar por expandir ou recolher o escopo do domínio para mostrar ou ocultar dados de outros domínios. Por exemplo, um usuário no domínio global do provedor de serviços (SP) também tem visibilidade em domínios secundários, como o domínio ACME. Ao observar um registro de incidente do domínio ACME, o usuário pode optar por expandir o escopo do domínio para mostrar valores do domínio MSP ou recolher o escopo do domínio para mostrar somente os valores de registro que correspondem ao domínio ACME do registro.

Nota: Os usuários sempre têm acesso aos dados de domínios que foram concedidos explicitamente a eles pela visibilidade do domínio.

Quando o Domain separation é usado, os usuários convidados são restritos ao domínio usado na sessão. Para canais de bate-papo personalizados, o domínio da aplicação do provedor é usado. Para o widget de bate-papo, você pode associar um ID de domínio ao portal de bate-papo. Para obter detalhes, consulte Associar um ID de domínio a um portal de bate-papo.

Para obter mais informações, consulte Escopo do domínio .

Requisitos

Todos os recursos de suporte de domínio precisam do plug-in Domain Support - Domain Extensions Installer [com.glide.domain.msp_extensions.installer]. Para obter detalhes, consulte Solicitação de separação de domínios .

Configuração Virtual Agent com Domain separation

Identidade visual

Os provedores de serviço podem criar uma configuração de identidade visual de bate-papo por domínio.

Experiências de bate-papo

As experiências de bate-papo, incluindo a experiência padrão e quaisquer experiências personalizadas, permitem o domain separation. Cada perfil de experiência de bate-papo pertence a um domínio. Cada personalização secundária, como uma mudança de tópico de configuração, pertence a um domínio. Cada personalização secundária implementa substituições do sistema para que os subdomínios possam substituir as personalizações do domínio primário.

Configurações de NLU

Tradução automática

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

Somente um provedor de serviços NLU pode ser definido por instância separada por domínio para todos os clientes Virtual Agent. O provedor de serviços gerenciados (MSP) faz login como um usuário global do domínio para configurar o NLU. Para obter detalhes, consulte Configurar Compreensão da linguagem natural em Virtual Agent.

Como criar tópicos em subdomínios no Designer do Virtual Agent

Função necessária: administrador ou virtual_agent_admin

O provedor de serviço faz login em um dos subdomínios e cria e publica tópicos ou permite que usuários administradores de subdomínio criem e publiquem os próprios tópicos.

Os nomes de tópicos em um domínio devem ser exclusivos, mas Virtual Agent permite que você crie tópicos com o mesmo nome em outros domínios. Por exemplo, cada domínio pode ter um tópico chamado **Saudação**.

Somente os administradores do provedor de serviços podem fazer o seguinte:

- Ativar os plug-ins de conversa Virtual Agent ou armazenar apps para outras aplicações de negócios ServiceNow, como ITSM, CSM ou HRSD, para habilitar tópicos pré-criados para o subdomínio.
- Atribuir funções em um subdomínio específico para controlar quais tópicos podem ser executados pelos usuários.

Os usuários administradores atribuídos ao subdomínio podem fazer o seguinte:

- Crie tópicos na instância.
- Estar conectado ao domínio global e representar um usuário no subdomínio.
- Publique todos os tópicos disponíveis no subdomínio para widgets de bate-papo e aplicações de envio de mensagens.

Separação de domínio no canal do widget de bate-papo

O widget de bate-papo não oferece suporte à separação de domínio. No entanto, você pode fornecer uma experiência de bate-papo separada por domínio no canal de widget de bate-papo usando portais separados por domínio. Por exemplo, você pode criar dois portais de suporte separados que são restritos a domínios separados. Use `domain_id` no script do portal para designar o domínio. Isso é passado como parâmetro `sysparm_domain_id` na URL do portal.

Para configurar o portal, consulte Associar um ID de domínio a um portal de bate-papo.

Para obter informações sobre parâmetros da URL, consulte Parâmetros de URL Virtual Agent.

Domain separation e Virtual Agent integrações do app de mensagens

Função necessária: administrador ou virtual_agent_admin

A instância separada por domínio tem um registro de configuração para Slack, Microsoft Teams, Workplace ou Facebook Messenger.

Clientes na licença de subdomínio Slack, Microsoft Teams ou Workplace independentemente da instância ServiceNow.

O administrador do subdomínio instala as integrações no subdomínio e configura as credenciais apropriadas para acessar Virtual Agent do cliente de terceiros. Para obter detalhes, consulte Integração Virtual Agent com aplicativos de envio de mensagens.

Tradução automática

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

Para Facebook Messenger, o administrador configura a integração manualmente. Para obter detalhes, consulte Integração conversacional com Facebook Messenger.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Associar um ID de domínio a um portal de bate-papo

A plataforma do Portal de serviços não é separada por domínio, mas você pode criar versões diferentes de um portal e restringir o uso de cada versão a um único domínio para fins de bate-papo. Por exemplo, você pode criar dois portais de serviço do funcionário e definir um domínio diferente para cada um.

Antes de Iniciar

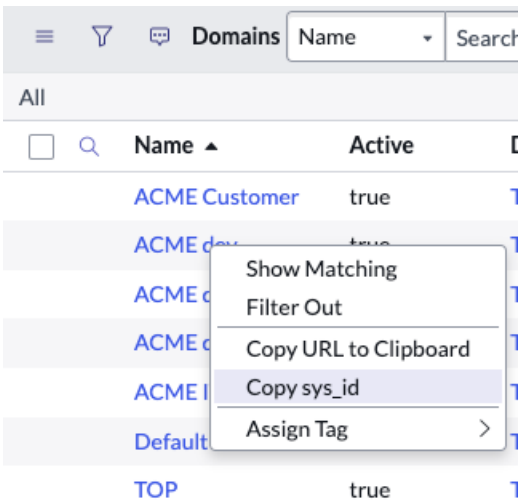
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Elementos da plataforma do Portal de serviços, como configurações, portais e widgets, não podem ser separados por domínio. No entanto, os dados nos widgets são exibidos quando baseados no domínio apropriado. Para fornecer experiências diferentes, os administradores devem criar portais de serviço separados, cada um com URLs exclusivos, para os quais eles possam redirecionar os usuários. Para uma experiência de bate-papo separada por domínio no canal de widget de bate-papo, crie um portal e use o. `sysparm_domain_id`Parâmetro no URL para designar o domínio. Para obter mais informações, consulte Parâmetros de URL Virtual Agent.

Procedimento

1. **Opcional:** Crie um novo domínio e atribua funções ao domínio conforme necessário.
2. Copie o ID do sistema do domínio.
   a. Navegar até **Tudo** > **Administrador de Domínio** > **Domínios**.
   b. Selecione o nome de um domínio com o botão direito do mouse e selecione **Copiar sys_id** .



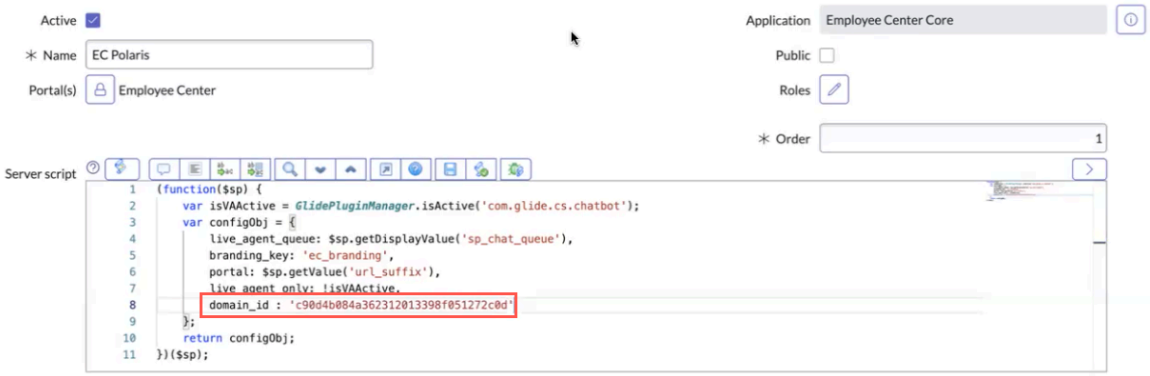
   c. Cole o ID em um editor de texto e salve-o para mais tarde.
3. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Bate-papo do agente**.
4. Selecione o nome do portal que você deseja restringir a um domínio ou crie um novo .

Tradução automática

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

Se solicitado, abra o registro para edição.

5. Na área **Script do servidor**, adicione o parâmetro *`domain_id`* e o ID do sistema do domínio que você copiou anteriormente.



6. Selecione **Atualizar** ou **Enviar** para salvar suas mudanças.

Resultado

O parâmetro *`sysparm_domain_id`* é passado no URL do portal.

Registro de interação do Virtual Agent

Sempre que uma conversa do Virtual Agent ocorre, um registro de interação captura toda a conversa como um tipo de registro de bate-papo na tabela Interações [interaction]. O registro inclui todos os elementos de tópico usados na conversa, bem como as transferências para o atendente.

Tabela Interação [interaction]

Cada conversa em uma instância gera um registro de interação na tabela Interações [interactions], que registra a conversa entre um solicitante e Virtual Agent. Os registros de interação incluem conversas que ocorrem nos canais de bate-papo compatíveis: Widget de bate-papo, aplicativo para celular nativo e integrações de mensagens.

Nota: A tabela Interações faz parte do plug-in Gestão de interações (com.glide.interaction). Virtual Agent, Bate-papo do agente e Suporte do Connect usam esse plug-in.

Esses registros de interação fornecem aos administradores, aos administradores do Virtual Agent, aos agentes de suporte e aos gerentes de suporte uma maneira conveniente de revisar o que aconteceu durante uma conversa. Os registros também oferecem uma forma rápida de ver os tipos de conversas que acontecem: Virtual Agent, transferências do atendente para Bate-papo do agente e transferências do atendente para Suporte do Connect.

Tabela Interação [interaction]

Interactions | Number | Search | Actions on selected rows... | New

All

Number	Opened	Opened for	State	Type	Agent chat	Virtual agent	Assigned to	Application
IMS0000002	2022-03-29 10:02:51	(empty)	Closed Complete	Chat	false	true	Virtual Agent	Global
IMS0000002	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete	Walk-up	false	false	(empty)	Global
IMS0000003	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete	Walk-up	false	false	(empty)	Global
IMS0000003	2022-03-29 10:09:29	(empty)	Closed Complete	Chat	false	true	Virtual Agent	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.

Nota: As transcrições de conversa só estão disponíveis para registros do Virtual Agent que têm conversas do Virtual Agent e transferências do atendente para Bate-papo do agente.

- Quando uma transcrição de conversa para bate-papo ao vivo excede 4.000 caracteres, a transcrição é tratada como um anexo ao registro de interação.
- Os anexos de arquivo que o usuário carrega são registrados na tabela Anexos [sys_attachment], que corresponde ao registro de interação. Os anexos são exibidos automaticamente no fluxo de atividades.
- Para conversas do Virtual Agent que têm transferências de atendentes para Suporte do Connect, somente a conversa do Virtual Agent é incluída na transcrição de interação. As conversas do atendente em Suporte do Connect são registradas no fluxo de atividades.

Campos chave na tabela de interações

Para exibir a tabela Interações, navegue até **Tudo** e digite `interaction.list` no filtro de navegação. Você pode configurar os campos exibidos na tabela usando o coletor de listas (slushbucket).

Campo	Descrição
Tempo médio de resposta do agente	Tempo médio com base no tempo que o agente leva para responder a cada mensagem enviada por um solicitante. Por exemplo: `00:00 Solicitante: Tenho uma pergunta. 00:01 Agente: Qual seria? 00:04 Solicitante: Como redefino minha senha? 00:05 Solicitante: Esqueci e não consigo acessar minha conta. 00:07 Agente: Aqui está a resposta.` Par nº 1 00:01-00:00 = 00:01 Par nº 2 00:07-00:04 = 00:03 (00:01 + 00:03) / 2 = média de 00:02
Bate-papo do agente	Sinalizador que indica que a conversa foi transferida para um atendente em Bate-papo do agente: verdadeiro ou falso.
Aplicação	Escopo da aplicação. O escopo determina os arquivos e dados acessíveis disponíveis para outras aplicações.
Atribuído a	Nome do executante: nome do atendente ou do Virtual Agent
Domínio	O domínio em que a conversa ocorreu. Para obter mais informações, consulte Domain Separation e Virtual Agent.
Número	Número do registro de interação.
Aberto	Data e hora que a conversa iniciou.
Aberto para	Nome do solicitante. Usuários anônimos são identificados como Convidados.
Sentimento	Mostra o nível de sentimento da interação, se a análise de sentimento estiver habilitada na instância. Este valor pode ser mostrado aos agentes na interface do Bate-papo do agente. As regras de negócios podem ser criadas com base neste valor na entrega (do Virtual Agent para um atendente, de um atendente para outro ou de um atendente para a fila). Os valores válidos são os 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.

Campo	Descrição
	• Positivo • Neutro • Negativo • nulo (nenhum valor avaliado) Este valor também é inserido em Tabela de informações de interação.
Estado	Estados da conversa: • Em andamento: a conversa entre o solicitante e o virtual agent está em andamento. • Encerrado concluído: o virtual agent encerra a conversa. • Encerrado abandonado: o solicitante encerra a conversa com o virtual agent antes de concluir. **Nota:** Há diferentes Motivos do estado para os estados Encerrado concluído e Encerrado abandonado, que dependem de você estar usando somente o Virtual Agent, o Virtual Agent com o atendente ou somente o atendente. Para detalhes sobre os Motivos do estado, consulte Motivos para os estados Encerrado concluído e Encerrado abandonado.
Motivo do Estado	Explicações detalhadas (motivos) para os estados de conversa Encerrado concluído e Encerrado abandonado. Para saber mais, consulte Motivos para os estados Encerrado concluído e Encerrado abandonado.
Transcrição	Log da conversa entre o solicitante e os agentes (virtual ou atendente).
Tipo	Tipo de registro de interação. Conversas Virtual Agent são do tipo de registro Bate-papo.
Atualizado	Data e hora do último upgrade do registro da conversa.
Virtual agent	Sinalizador que indica se a conversa é para o Virtual Agent: verdadeiro ou falso. Uma conversa do Virtual Agent é sinalizada quando um solicitante seleciona um tópico de conversa ou quando o processo de descoberta de tópico inicia a conversa adequada.

Motivos para os estados Encerrado concluído e Encerrado abandonado

O Virtual Agent encerra conversas concluídas e abandonadas por vários motivos, dependendo se a conversa é somente para o Virtual Agent (VA), o Virtual Agent com o atendente (VA-LA) ou para o atendente (LA).

Tabela Interações com a coluna Motivo do estado

Number	Opened	Opened for	State	State Reason	Type	Agent chat	Virtual agent	Assigned to
IMS0000002	2022-03-29 10:02:51	(empty)	Closed Complete	Auto Closed	Chat	false	true	Virtual Agent
IMS0000002	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete		Walk-up	false	false	(empty)
IMS0000003	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete		Walk-up	false	false	(empty)
IMS0000003	2022-03-29 10:09:29	(empty)	Closed Complete	Auto Closed	Chat	false	true	Virtual Agent
IMS0000004	2022-03-29 18:17:17	(empty)	Closed Abandoned	Left Before Engagement	Chat	false	false	Virtual Agent

Tradução automática

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

O campo **Motivo do estado** fornece detalhes sobre as diferentes maneiras que uma conversa termina. A tabela a seguir descreve os motivos e a mensagem relacionada exibida para a análise do painel. Para obter detalhes sobre como o Virtual Agent e o Bate-papo do agente lidam com conversas ociosas e os períodos de tempo limite padrão correspondentes, consulte Fechar conversas Virtual Agent e Bate-papo do agente.

Estado	Motivo do Estado	Virtual Agent	Virtual Agent e atendente ou somente atendente
Encerrado abandonado	Saiu antes do compromisso	Não aplicável.	O solicitante optou por ser roteado para um atendente, mas encerrou a conversa (selecionando **+ Terminar**) antes de um agente ser atribuído. Mensagem do painel: Usuário encerrou LA - antes do compromisso do agente
Encerrado abandonado	Sem atividade	O solicitante abriu uma conversa, mas não interagiu com o bot (por exemplo, fechou o navegador) e não iniciou a descoberta de tópico. O sistema fechou a conversa ociosa com o Virtual Agent após o tempo limite padrão. • Tempo limite do bate-papo ocioso do Virtual Agent: duas horas (padrão) • Mensagem do painel: VA encerrado pelo sistema - usuário nunca interagiu	O solicitante optou por ser roteado para um atendente (não por meio da configuração anterior ao bate-papo), mas não interagiu com o agente. Se a conversa expirou e o `Time Out Abandoned VA Conversations`trabalho agendado foi executado, o estado de interação é Encerrado abandonado sem atividade. Mensagem do painel: LA encerrado pelo sistema - antes da interação com o agente
Encerrado concluído	Usuário final	Depois de interagir com o bot (o solicitante inseriu pelo menos um enunciado durante uma conversa ou concluiu uma conversa), o solicitante encerrou a sessão de conversa selecionando **Encerrar**. Mensagem do painel: VA encerrado pelo usuário - Encerrar/X clicado	O solicitante começou a conversar com o atendente, mas fechou o cliente de bate-papo selecionando **Encerrar**. Mensagem do painel: LA encerrado pelo usuário - Encerrar/X clicado
Encerrado concluído	Encerrado automaticamente	O solicitante interage com o tópico do VA e conclui a conversa. Nenhuma interação com o atendente.	Não aplicável.

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

Estado	Motivo do Estado	Virtual Agent	Virtual Agent e atendente ou somente atendente
		Mensagem do painel: VA encerrado pelo sistema - encerrado automaticamente	
Encerradas concluídas	Sem resposta do usuário	O solicitante interagiu com o bot (inseriu pelo menos um enunciado), mas saiu sem encerrar ativamente a conversa. O sistema encerra a conversa ociosa após duas horas (padrão). • Bate-papo ocioso com Virtual Agent encerrado: duas horas • Mensagem do painel: VA encerrado pelo sistema - usuário sem resposta	O solicitante interagiu com o atendente, mas parou e deixou o agente em espera (bate-papo ao vivo ocioso). O sistema fecha o bate-papo ao vivo ocioso após seis minutos (padrão). • Bate-papo ao vivo ocioso encerrado: seis minutos • Mensagem do painel: LA encerrado pelo sistema - usuário sem resposta
Encerrado concluído	Tópico concluído	O solicitante interagiu com o bot em um tópico, mas não respondeu ao tópico de configuração Qualquer outra coisa ou escolheu Sim para continuar, mas não respondeu. O trabalho *`Time Out Abandoned VA Conversations`* fecha a interação após o tempo limite padrão. • Bate-papo ocioso com o Virtual Agent encerrado: duas horas • Mensagem do painel: VA encerrado pelo sistema - tópico concluído	Não aplicável.
Encerradas concluídas	Saiu para pesquisa	O solicitante interagiu com o bot (inseriu pelo menos um enunciado), mas selecionou Pesquisar no meio da conversa e não retornou. O sistema encerra a conversa por inatividade. Mensagem do painel: VA do sistema encerrado - Saiu com a Pesquisa com IA	Não aplicável.
Encerradas concluídas	Agente encerrado	Não aplicável.	Depois que o solicitante iniciou um bate-papo com um atendente, o atendente fechou ativamente a conversa selecionando **Encerrar bate-papo**.

Tradução automática

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

Estado	Motivo do Estado	Virtual Agent	Virtual Agent e atendente ou somente atendente
			Mensagem do painel: LA encerrado pelo agente - Encerrar/ X clicado
Com defeito	Erro	Ocorreu uma exceção no tempo de execução durante o processamento de uma mensagem.	A conversa do solicitante foi encerrada por causa de um erro no tempo de execução.

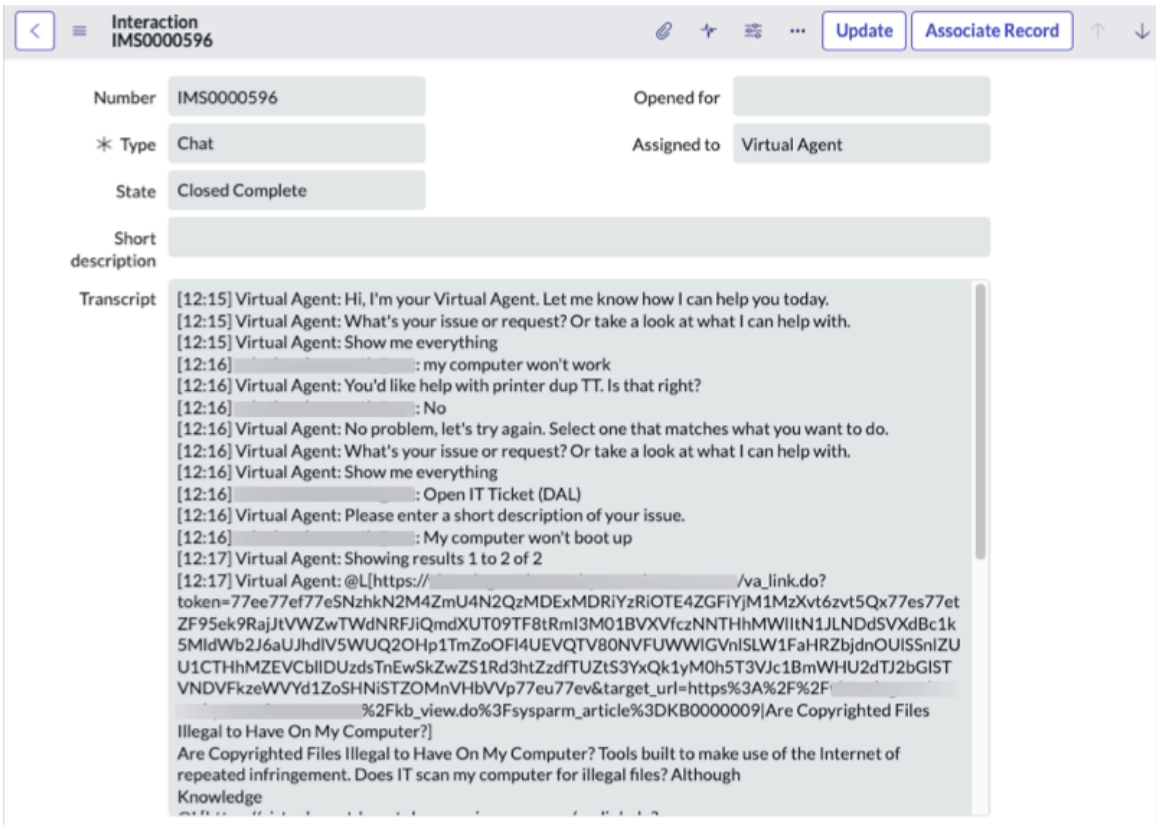
Exibição detalhada de um registro de interação Virtual Agent

Na tabela Interações, você pode abrir um registro específico para ver mais detalhes sobre a interação Virtual Agent: uma transcrição da conversa, tarefas relacionadas e logs de interação.

Nota: Se um campo não estiver visível, é possível adicioná-lo à exibição do formulário. Para obter mais informações, consulte Configuração do layout do formulário .

Transcrição de conversa

A transcrição mostra a troca de diálogo entre o agente (virtual ou atendente) e o solicitante, bem como o carimbo de data/hora de cada mensagem do diálogo.

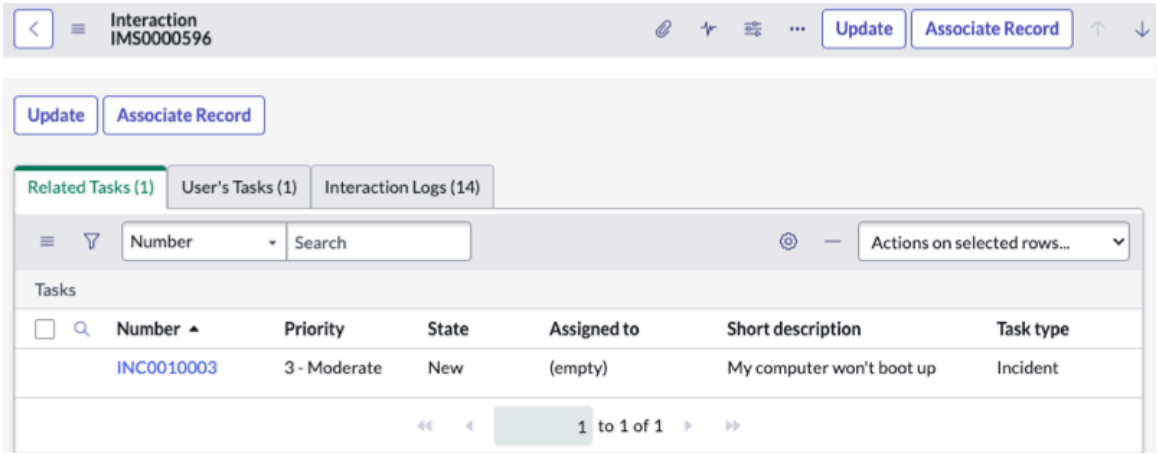


Tarefas relacionadas

Todos os casos, incidentes ou solicitações criados ou atualizados durante a conversa são automaticamente anexados ao registro de interação como uma Tarefa relacionada. Para garantir que essas tarefas sejam incluídas com o registro de interação, crie os tópicos de conversa usando determinados utilitários Designer do Virtual Agent e o método do sistema `vaSystem.attachRecordToConversation`. Para detalhes, consulte Considerações de design do tópico abaixo.

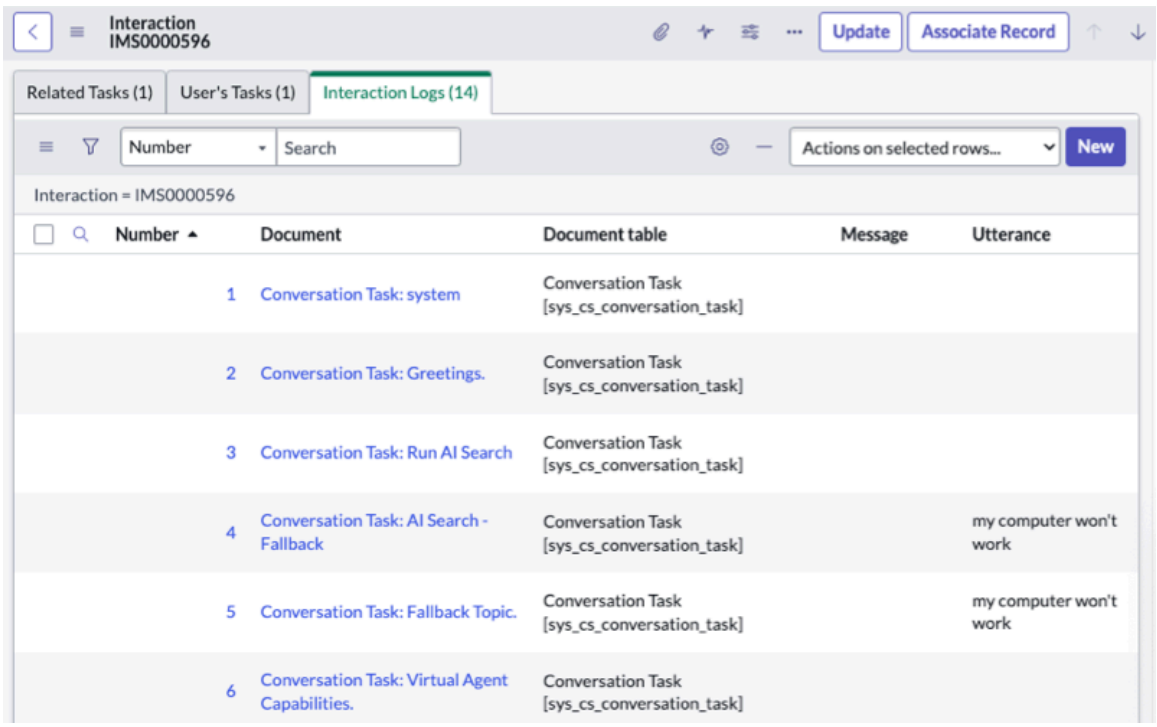
Tradução automática

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



Logs de interação

A guia **Logs de interação** lista todos os tópicos executados em uma conversa, incluindo os tópicos de configuração e os tópicos executados pela descoberta de tópico ou pela seleção do usuário. Cada elemento de tópico é atribuído a um número que indica a ordem sequencial na qual os tópicos são executados.



Considerações de segurança

As informações nas transcrições de conversa podem ser vistas por todos os usuários. Se precisar controlar o acesso a registros que contêm informações confidenciais, você poderá usar listas de controle de acesso (ACLs) com escopo e bloquear o acesso de script a esses registros usando o recurso Acesso Restrito do Solicitante (RCA). Para obter detalhes, consulte Definição de escopo da aplicação, recurso da aplicação e acesso a eventos e Gestão de acesso restrito do autor da chamada .

Tradução automática

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

Considerações de design do tópico

Se suas conversas Virtual Agent criarem ou atualizarem incidentes, casos ou solicitações, considere criar seus tópicos com os seguintes utilitários de Designer do Virtual Agent e o método do sistema:

- Utilitário Ação para criar ou atualizar incidentes ou casos
- Utilitário Pesquisa para exibir informações
- Método do sistema `vaSystem.attachRecordToConversation(String tableName, String sysId)` para anexar a tarefa ao registro de interação

Use esses utilitários e o método do sistema para que os incidentes, casos ou solicitações criados durante uma conversa Virtual Agent sejam incluídos na lista **Tarefas relacionadas** do registro de interação.

Nota: Registros criados ou atualizados usando o utilitário Ação de script não são capturados como tarefas relacionadas no registro de interação.

Scripts Virtual Agent

Use os métodos e variáveis de script ServiceNow® Virtual Agent para escrever scripts de bate-papo, como resposta, gatilho e scripts de fluxo. As variáveis também podem fornecer contexto para seus tópicos e conversas de suporte ao vivo.

scripts Virtual Agent podem fornecer contexto para tópicos, como reter informações sobre um usuário ou a entrada de um usuário. Você pode usar essas informações para personalizar uma conversa, por exemplo, para apresentar uma atendimento em script ou uma confirmação. Os scripts também podem especificar determinadas ações que serão realizadas sobre as informações obtidas durante uma conversa. Essas ações podem ser usadas para criar ou atualizar registros ServiceNow.

Os scripts são executados no servidor no escopo em que um tópico está definido. Todas as proteções de escopo se aplicam. Se você estiver desenvolvendo uma conversa para uma aplicação com escopo, será necessário usar a API com escopo. Você pode usar a maioria das APIs executadas em scripts de servidor.

Entrada do usuário e variáveis de registro ServiceNow

Em Virtual Agent, as seguintes variáveis estão disponíveis para uso em scripts criados para um tópico.

Variáveis de entrada do usuário

Ao adicionar um controle de entrada a um tópico, o sistema cria automaticamente uma variável para armazenar a entrada do usuário (uma cadeia de caracteres, um valor Booliano etc.). A sintaxe é `vaInputs.myvar`, em que `myvar` é o nome que você atribuiu ao nó de entrada.

Por exemplo, um aviso de entrada de texto com o nome `Primeiro aviso` tem uma variável definida pelo sistema chamada `vaInputs.first_prompt`. Espaços no nome são substituídos por um sublinhado e os caracteres maiúsculos são alterados para minúsculos.

variáveis de registro ServiceNow

Se você criar um script para um tópico que consulta uma tabela ServiceNow, o objeto de registro (GlideRecord) retornado ficará disponível automaticamente para uso no tópico. A sintaxe da variável é `vaInputs.myvar`, em que `myvar`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 o objeto de registro. Para obter detalhes sobre como consultar tabelas ServiceNow para retornar um objeto de registro, consulte Consulta de tabelas no script .

Use a referência com pontos em variáveis que contêm um registro ServiceNow para especificar um campo específico na tabela. A sintaxe é `valnputs.myvar.field`. Para obter detalhes sobre referência com pontos em um script, consulte Exemplos de referência com pontos .

Acesso a entrada do usuário e variáveis de registro ServiceNow

Use objetos *`vaInputs`* para acessar variáveis de registro ServiceNow em scripts. Por exemplo, o `valnputs.myvar == "expected value"`. Para acessar valores de entradas do usuário que não são registros, use `valnputs.myvar.getValue()`.

Os métodos a seguir estão disponíveis.

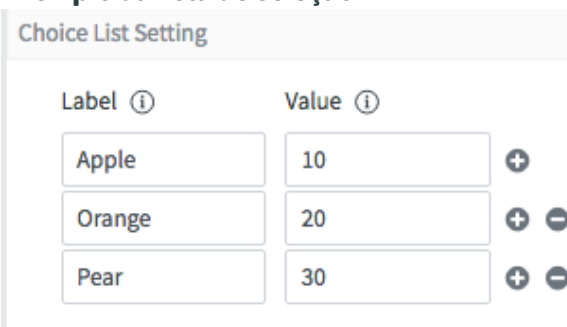
Métodos valnputs

Método	Descrição
`vaInputs.myvar == "expected value"`	Avalia se `myvar` corresponde a um valor esperado. **Nota:** Os valores das variáveis de entrada do usuário atribuídos usando controles de entrada do usuário. Esses valores não podem ser alterados nos seus scripts. • A versão Zurich oferece suporte a outros tipos de dados. Para obter mais informações, consulte Tipos de dados de entrada em tópicos Virtual Agent. • Por padrão, a variável do usuário está disponível uma referência ao registro sys_user do usuário.
`vaInputs.myvar.getValue();`	Retorna o valor.
`vaInputs.myvar.getDisplayValue();`	Retorna o valor de exibição se o valor armazenado for um registro ServiceNow. Para variáveis que contêm registros ServiceNow, este método retorna o valor de exibição, como definido pelo campo de exibição da tabela. O exemplo a seguir mostra o rótulo e os valores de seleção para uma entrada do usuário. Nesse caso, `myVar.getValue()` retornaria um valor de 10, 20 ou 30, enquanto `myVar.getDisplayValue()` retornaria Apple, Orange ou Pear.

Tradução automática

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

Métodos vaInputs

Método	Descrição
	Exemplo da lista de seleção 
`vaInputs.myvar.getDefaultValue();`	Retorna o valor padrão em uma mensagem de confirmação.
`vaInputs.myvar.getDefaultDisplayValue();`	Retorna o valor de exibição para o valor padrão em uma mer de confirmação.
`vaInputs.myvar.unbindEntity();`	Remove o valor das variáveis de entrada que o serviço de pr NLU preencheu com entidades extraídas (desvincula-o do va entrada inicial). Por exemplo, se o usuário decidir muda sua opçã um prompt de confirmação, você poderá desvincu valor da entidade da variável de entrada. O usuár avisado novamente quando fizer um loop de volta o nó de entrada correspondente. **Nota:** NLU deve estar habilitado no tópico. Em Desi do Virtual Agent, selecione a guia **Propriedades** para configurar o NLU. Para obter informações sobre como entidades NLU, consulte Entidades .

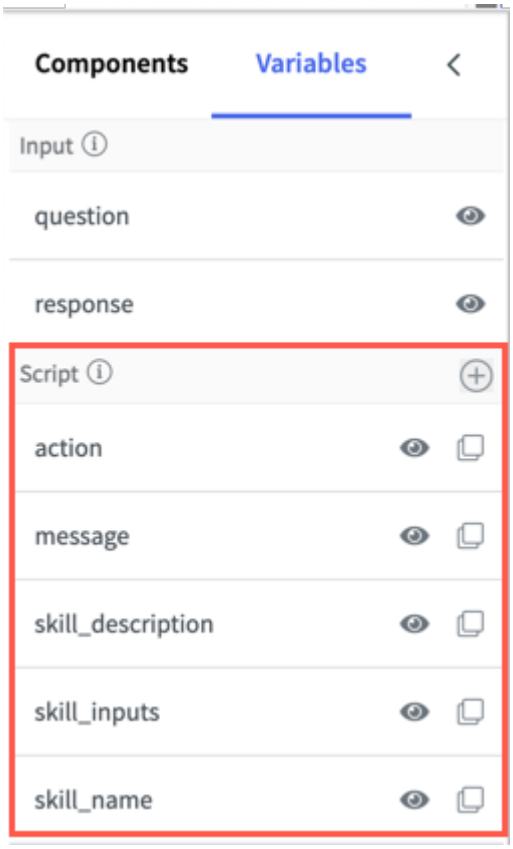
Variáveis de script

Você pode definir variáveis de script para informações que não estão armazenadas em tabelas ServiceNow, mas que podem ser usadas para compartilhar essas informações em outro lugar em um tópico. As variáveis de script são semelhantes às variáveis do bloco de anotações do fluxo de trabalho que armazenam valores primitivos, como números inteiros, valores boolianos ou cadeias de caracteres. Um valor de cadeia de caracteres pode ser um valor em script estático ou dinâmico. Use a barra lateral de Variáveis para definir variáveis de script para um tópico em Designer do Virtual Agent.

Tradução automática

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

Barra lateral de variáveis



Nota: As variáveis de script devem ser usadas por autores de tópicos com conhecimento avançado em script.

A sintaxe da variável é `vaVars.myvar`, em que `myvar` é o nome que você atribui à variável. Por exemplo, você pode atribuir um valor à variável usando `vaVars.myvar = value;`. Ao contrário das variáveis de entrada do usuário, as variáveis de script podem ter valores atribuídos em um script.

Para informações sobre como definir uma variável de script em um tópico, consulte Definir variáveis de script para um tópico.

Variáveis de contexto

As variáveis de contexto funcionam em um escopo global, e as variáveis de sistema funcionam dentro do escopo do tópico. Você pode usar variáveis de contexto em parâmetros do sistema no URL do cliente web. Essas variáveis podem ser usadas em qualquer lugar na conversa usando o objeto `vaContext`. Use essas opções para criar links para Virtual Agent com variáveis predefinidas.

O exemplo de link a seguir contém um parâmetro, `sysparm_city=milan`. Além de abrir uma conversa Virtual Agent, o uso deste link cria uma variável chamada `city` com um valor de `milan`. Esta variável pode ser acessada em um script usando `vaContext.city`.

```
https://<instance>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_city=milan
```

Várias variáveis Atendente estão disponíveis para uso em scripts de tópico. Essas variáveis incluem o seguinte:

- *`aplicação`*
- *`idioma`*

Tradução automática

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

- *portal*
- *search_text*
- *short_description*

A sintaxe da variável é vaContext.LiveAgent_myvar, em que myvar é uma das variáveis de contexto do atendente disponíveis. Acesse a variável usando vaContext.LiveAgent_myvar = value;.

Para usar variáveis de Atendente em scripts de tópico, abra o tópico em Designer do Virtual Agent. Na guia **Propriedades**, selecione o ícone de lápis ao lado de **Variáveis do atendente** para adicioná-las ao tópico.

Para informações sobre variáveis de contexto do atendente incluídas com Virtual Agent, consulte Variáveis de contexto do atendente..

Métodos vaVars

Método	Descrição
VaVars.global_utterance	Atualiza quando o seletor de habilidades renderiza e um enunciado é digitado.

Métodos do vaSystem

Você pode usar métodos no objeto vaSystem para fazer várias tarefas. Algumas dessas tarefas incluem o seguinte:

- Anexar imagens a registros.
- Acessar a cadeia de caracteres de pesquisa que foi usada para encontrar o tópico atual.
- Verificar se um atendente está disponível para receber uma conversa.
- Conectar o usuário a um atendente.

Nota: O uso de métodos de sistema não documentados não é recomendado, pois eles não são compatíveis e podem ser descontinuados ou alterados a qualquer momento sem aviso prévio.

Métodos usados em scripts de tópico Virtual Agent

Método	Descrição
vaSystem.applyLinkTemplate(String sysId, String tableName, String actionName)	Cria um link externo específico para um portal.
vaSystem.attachRecordToConversation(String tableName, String sysId)	Anexe registros ServiceNow à lista Tare relacionadas em um registro de intera do Virtual Agent. Esses registros são atualizados ou criados durante uma conversa Virtual Agent.
vaSystem.attachToRecord(String mediaId, String tableName, String sysId)	Anexe uma imagem carregada a um registro ServiceNow. O método usa os seguintes parâmetros:

Tradução automática

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

Métodos usados em scripts de tópico Virtual Agent

Método	Descrição
	• mediaId: o caminho da imagem a ser anexada. Para usar uma imagem inse pelo cliente, use getValue() em uma variável de entrada de imagem. Por exemplo, valnputs.image_input.getValu • tableName: uma cadeia de caractere contém o nome da tabela. • sys_id: o sys_id do registro.
`vaSystem.connectToAgent()`	Conecta o cliente a um atendente. Para mais informações sobre esse método, consulte Trans conversas Virtual Agent para um atendente.
`vaSystem.didConnectToLiveAgent()`	Retorna um valor booleano (verdadeiro ou fals conversa atual foi conectada a um atendente.
`vaSystem.getClosingMessage()`	Retorna uma mensagem de encerramento para uma conversa da propriedade do sistema: `com.glide.cs.general.closing_mes` (A mensagem é diferente para aplicativos de mensagens de terceiros, como Microsoft Teams Slack).
`vaSystem.getConversationId()`	Retorna o ID da conversa atual.
`vaSystem.getGreetingMessage()`	Retorna a mensagem de saudação a partir da mensagem de IU com a chave "Olá, sou seu Vi Agent. Conte-me como posso ajudá-lo hoje."
`vaSystem.getInteractionSysId()`	Retorna o ID de interação da conversa atual.
`vaSystem.getSearchText()`	Retorna o último enunciado digitado pelo usuá
`vaSystem.getTopicSelectionMessage()`	Retorna uma mensagem de IU com a chave "Qual é o seu problema ou solicitação? Ou confira em que posso ajudar". (A mensagem é diferente para aplicativos de mensagens de terceiros, como Microsoft Teams e Slack). Este método é retornado da propriedade do sistema `com.glide.cs.topic_picker_msg`.
`vaSystem.getTranscript()`	Acessa a transcrição da conversa.
`vaSystem.isLiveAgentAvailable()`	Verifica se um agente ao vivo está disponível para receber uma conversa transferida do bot. Para transferir uma conversa para um atendente, chame este método antes de usar vaSystem.connectToAgent().
`vaSystem.isLiveAgentConfigured()`	Retorna se o bate-papo ao vivo está habilitado.
`vaSystem.resetAllEntities()`	Redefine todas as entidades registradas na conv
`vaSystem.sendBatchedMessages()`	Envia imediatamente mensagens da fila.

Tradução automática

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

Métodos usados em scripts de tópico Virtual Agent

Método	Descrição
`vaSystem.sendSeparatorMessage()`	Envia uma linha de mensagem separadora e retorna a mensagem de encerramento de getClosingMessage().
`vaSystem.sendSystemMessage(String message, Boolean showAvatar)`	Envia uma mensagem do sistema e retorna uma mensagem de saudação de getGreetingMess
`vaSystem.sendTopicPickerControl(String topicSelectionMessage, String topicPickerButtonLabel)`	Envia o controle do seletor de tópicos com valo associados para a mensagem e o rótulo do botã "Mostrar tudo".
`vaSystem.sendSkillPickerControl(skillSelectionMessage, args)`	Envia o controle do seletor de habilidad para o usuário. . SkillSelectionMessage É a mensagem exibida antes de mostrar o seletor.o. argumentos o parâmetro permite opçõe configuração adicionais: • HideSkillDetails oculta a mensagem d seleção de habilidade. O padrão é fa • HidePromodTopics oculta tópicos promovidos do seletor de habilidades padrão é falso . • ShowMeEverything Remove o botão "Mostrar tudo" do seletor de habilida O padrão é falso . • MostrarNoSkillsConfigurado Exibe uma mensagem "Nenhuma habilidade configurada" se não houver habilidad aplicáveis. O padrão é falso . • ApnoPromotedSkillsToMsg anexa uma lista com marcadores de habilidades promovidas à mensagem de seleção habilidade. O padrão é verdadeiro .
`vaSystem.switchTopicByName()`	Permite que o usuário pule do tópico da conver atual para o nome do tópico especificado. O bo **X** está disponível para que o usuário possa ence a conversa. Depois que o tópico termina, o usu reinicia o tópico global. Quando a conversa ter o usuário poderá selecionar **Clique aqui para iniciar uma nova conversa** na parte inferio janela de bate-papo para reiniciar o tópico. O parâmetro opcional `resumeBehavio` especifica como o fluxo de conversa é retomado, da seguinte forma:

Tradução automática

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

Métodos usados em scripts de tópico Virtual Agent

Método	Descrição
	• Se `resumeBehavior=resume`, Virtual retoma o tópico da chamada. • Se `resumeBehavior=skip`, Virtual Ag pula o tópico da chamada. Se `resumeBehavior` não for especifica o comportamento padrão da instância usado.
`vaSystem.switchTopicById(sysid)`	Este método é o SYSID de `sys_cb_topic`E permite que o usuário pule do tópico de conver atual para o ID do tópico especificado. O botão está disponível para que o usuário possa encerr conversa. Depois que o tópico termina, o usuár reinicia o tópico global. Quando a conversa ter o usuário poderá selecionar **Clique aqui para iniciar uma nova conversa** na parte inferio janela de bate-papo para reiniciar o tópico. O parâmetro opcional `resumeBehavio` especifica como o fluxo de conversa é retomado, da seguinte forma. • Se `resumeBehavior=resume`, Virtual retoma o tópico da chamada. • Se `resumeBehavior=skip`, Virtual Ag pula o tópico da chamada. Se `resumeBehavior` não for especifica o comportamento padrão da instância usado.
`vaSystem.topicDiscovery(String searchTextOverride, Boolean keywordImpl)`	Executa a descoberta de tópico com base no ter parâmetro `searchTextOverride`. O método os seguintes parâmetros: • searchTextOverride: uma cadeia de caracteres em que a descoberta de tópico será executada. • keywordImpl: um Booliano que deter se palavras-chave devem ser usadas

Método que pode ser usado fora de tópicos Virtual Agent

Método	Descrição
`sn_cs.VASystemObject.getTranscriptById(<conversation sysId>)`	Acessa a transcrição da conversa Virtual Agent 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.

Tipos de dados de entrada em tópicos Virtual Agent

Você pode definir entradas de tipos de dados Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) usados normalmente em Designer do Virtual Agent sem escrever um script. Defina o tipo de dados de entrada no nó inicial de um controle personalizado ou bloco de tópicos.

Tipos de dados em Designer do Virtual Agent

A designação do tipo de dados permite que Virtual Agent execute a validação secundária nos valores previstos de NLU. Por exemplo, se sua lista de seleção tiver vermelho, branco e azul, mas o serviço de previsão de NLU retornar verde, a entrada não será preenchida porque essa não era uma opção válida.

Ao especificar uma entrada com um tipo de dados em um tópico de chamada, você pode usar o selecionador de cápsula de dados para especificar as informações coletadas do usuário ou pesquisadas anteriormente em um controle personalizado ou bloco de tópicos.

Tipo de dados	Descrição
Cadeia de caracteres	Texto alfanumérico. O valor usa convenções de dados JavaScript.
Booliano	Valor booliano verdadeiro ou falso (sim ou não).
Referência	Registro da tabela por sys_id. Selecione uma tabela ServiceNow no campo **Tabela**. Você pode definir condições para o registro retornado.
Data/Hora	Valores de data e hora.
Array.String	Sequência de valores de texto alfanuméricos. Para limitar o número de cadeias de caracteres que os autores podem especificar, use o campo **Número máximo de linhas**.
Array.Datetime	Sequência de valores de data e hora. Para limitar o número de datas que os autores podem especificar, use o campo **Número máximo de linhas**. Clique em **+** para especificar mais de um valor padrão.
Array.Reference	Sequência de registros de tabela por sys_id. Selecione uma tabela ServiceNow no campo **Tabela**. Você pode definir condições para o registro retornado. Para limitar o número de registros que os autores podem especificar, use o campo **Número máximo de linhas**. **Nota:** O `Array.Reference` tipo de dados de entrada em Designer do Virtual Agent corresponde ao tipo de dados de entrada `List.[Table]` em Flow Designer. Para obter mais informações, consulte Tipos de dados de entrada e saída da ação .
Array.Choice	Sequência de valores da lista de seleção para um campo de seleção específico. Por exemplo, impressora, computadore monitor.

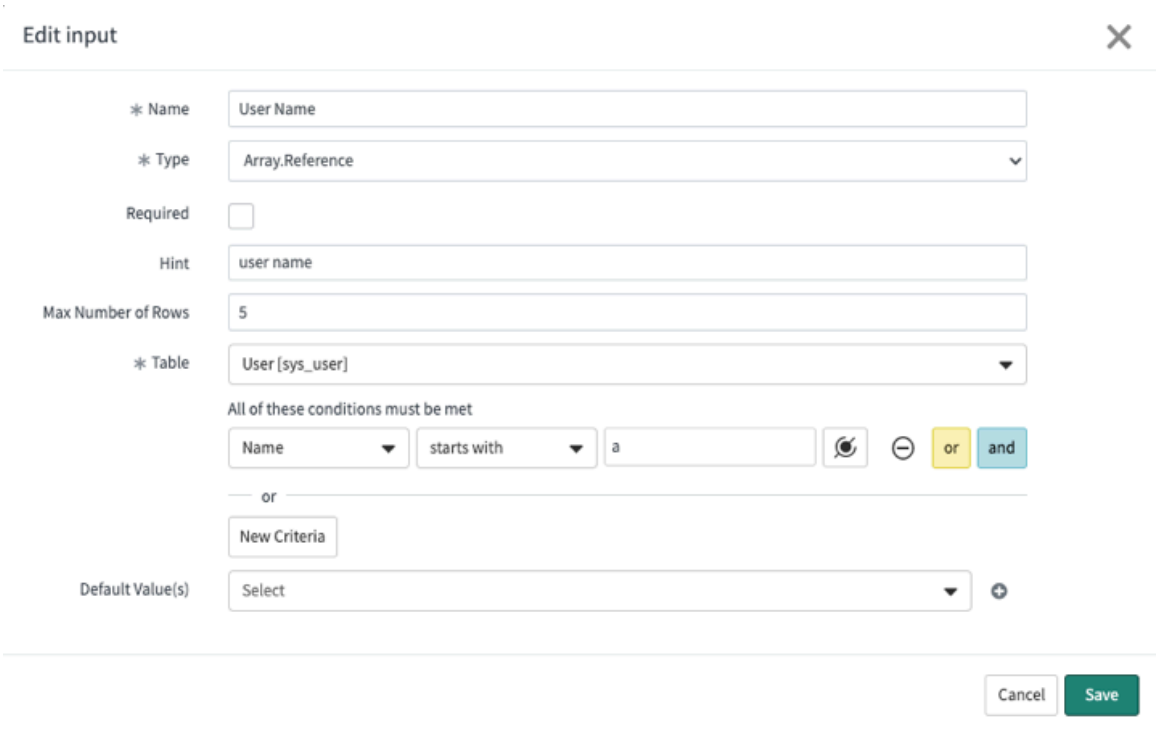
Nota: Valores padrão duplicados não são permitidos com tipos de dados de matriz.

Tradução automática

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

Exemplo de definição de tipo de dados

Essa variável de entrada User Name Array.Reference limita o número de registros a 5. Ela faz referência à tabela sys_user com a condição de que todos os nomes devem começar com **a**.



Entidades do sistema NLU

Use entidades NLU definidas globalmente para identificar informações do sistema que Virtual Agent podem extrair da conversa. Você pode definir entidades como variáveis de entrada "sem nó" para um tópico. Essas variáveis podem ser preenchidas com base nas previsões do provedor de serviços NLU ou fornecidas fora do escopo do tópico.

As entidades do sistema são habilitadas em modelos de NLU por padrão. Você pode exibi-las na guia **Entidades** do modelo em Workbench de NLU.

Entidade do sistema GLOBAL.DATE

O subtipo DAY retorna uma cadeia de caracteres de data que é precisa para uma data específica.

Subtipo GLOBAL.DATE = uso de DAY

Uso	Exemplo
Formato	AAAA-MM-DD
Expressão regular	\\d\\d\\d\\d-\\d\\d-\\d\\d
Exemplo de entrada	O Sr. Smith saiu na sexta-feira, 4 de fevereiro de 2019.
Valor normalizado	2019-02-04

Exemplo de código	<pre>{
	"name": "DATE",
	"value": "...",</pre>

Tradução automática

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

Subtipo GLOBAL.DATE = uso de DAY

Uso	Exemplo
	"score": 1.0, "normalization": "2019-02-04" }

O subtipo WEEK retorna uma cadeia de caracteres de data de uma semana específica do ano.

Subtipo GLOBAL.DATE = uso de WEEK

Uso	Exemplo
Formato	AAAA'S'SS
Expressão regular	\\d\\d\\d\\d\\dW\\d\\d
Exemplo de entrada	O Sr. Smith saiu na terceira semana de 1999.
Valor normalizado	1999S3

Exemplo de código	{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "WEEK",
	"value":"1999W3"}
	}

O subtipo MONTH retorna uma cadeia de caracteres de data de um mês específico do ano.

Subtipo GLOBAL.DATE = uso de MONTH

Uso	Exemplo
Formato	AAAA'M'MM
Expressão regular	\\d\\d\\d\\dM\\d\\d
Exemplo de entrada	O Sr. Smith saiu em fevereiro de 1999.
Valor normalizado	1999M02

Exemplo de código	{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "MONTH", "value":
	"1999M02"}
	}

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 subtipo YEAR retorna uma cadeia de caracteres de um ano específico.

Subtipo GLOBAL.DATE = uso de YEAR

Uso	Exemplo
Formato	AAAA
Expressão regular	\\d\\d\\d\\d
Exemplo de entrada	O Sr. Smith saiu em 1999.
Valor normalizado	1999

Exemplo de código	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "YEAR", "value":
	"1999"}
	}</pre>

O subtipo SEASON retorna uma cadeia de caracteres de data de uma estação específica do ano.

Subtipo GLOBAL.DATE = uso de SEASON

Uso	Exemplo
Formato	Um dos seguintes: • **Inverno**: AAAAWI • **Primavera**: AAAASP • **Verão**: AAAASU • **Outono**: AAAAFA
Expressão regular	Um dos seguintes: • **Inverno**: \\d\\d\\d\\dWI • **Primavera**: \\d\\d\\d\\dSP • **Verão**: \\d\\d\\d\\dSU • **Outono**: \\d\\d\\d\\dFA
Exemplo de entrada	O Sr. Smith saiu no outono de 1999.
Valor normalizado	1999FA

Exemplo de código	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,

Tradução automática

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

Subtipo GLOBAL.DATE = uso de SEASON

Uso	Exemplo
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "SEASON", "value": "1999FA"} }

Entidade do sistema GLOBAL.TIME

O Subtipo TIME retorna uma cadeia de caracteres de hora com precisão de hora e minuto.

Subtipo GLOBAL.TIME = uso de TIME

Uso	Exemplo
Formato	'T'HH:mm
Expressão regular	T\\d\\d:\\d\\d
Exemplo de entrada	O Sr. Smith saiu às dez para as três.
Valor normalizado	T02:50

Exemplo de código	{
	"name": "entity:GLOBAL.TIME",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.TIME","subType": "TIME", "value": "T02:50"}
	}

O subtipo PARTSOFDAY retorna uma cadeia de caracteres de hora que especifica partes do dia.

Subtipo GLOBAL.TIME = uso de PARTSOFDAY

Uso	Exemplo
Formato	Um dos seguintes: • **Manhã**: TMO • **Tarde**: TAF • **Fim de tarde**: TEV • **Noite**: TNI
Expressão regular	Um dos seguintes: • **Manhã**: TMO • **Tarde**: TAF

Tradução automática

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

Subtipo GLOBAL.TIME = uso de PARTSOFDAY

Uso	Exemplo
	• **Fim de tarde**: TEV • **Noite**: TNI
Exemplo de entrada	O Sr. Smith saiu pela manhã.
Valor normalizado	TMO

Exemplo de código	{
	"name": "entity:GLOBAL.TIME",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.TIME", "subType": "PARTSOFDAY",
	"value": "TMO"}
	}

Entidade do sistema GLOBAL.DATE_TIME

O subtipo DATE_TIME retorna uma cadeia de caracteres de data com precisão de uma cadeia de caracteres de data e hora específica com preciso de hora e minuto.

Subtipo GLOBAL.DATE_TIME = uso de DATETIME

Uso	Exemplo
Formato	AAAA-MM-DD'T'HH:mm
Expressão regular	\\d\\d\\d\\d-\\d\\d-\\d\\dT\\d\\d:\\d\\d
Exemplo de entrada	O Sr. Smith sai em 31 de outubro às 17:00.
Valor normalizado	2022-10-31T17:00

Exemplo de código	{
	"name": "DATE_TIME",
	"value": "October 31st at 5:00 p.m",
	"normalization": "2022-10-31T17:00","confidence": "1"
	}

Entidade do sistema GLOBAL.DURATION

Essa entidade retorna uma cadeia de caracteres de duração que especifica a duração da atividade.

Uso de GLOBAL.DURATION

Uso	Exemplo
Formato	Um dos 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.

Uso de GLOBAL.DURATION

Uso	Exemplo
	• **Segundo**: 's'ss • **Minuto**: 'm'mm • **Hora**: 'h'hh • **Dia**: 'D'DD • **Semana**: 'S'SS • **Mês**: 'M'MM • **Ano**: 'A'AA
Expressão regular	Um dos seguintes: • **Segundo**: s\\d\\d • **Minuto**: m\\d\\d • **Hora**: h\\d\\d • **Dia**: D\\d\\d • **Semana**: S\\d\\d • **Mês**: M\\d\\d • **Ano**: A\\d\\d
Exemplo de entrada	O Sr. Smith permaneceu em Boston por 48 horas.
Valor normalizado	h48
Exemplo de código	`{ "name": "entity:GLOBAL.DURATION", "value": "...", "score": 1.0, "normalization": {"type": "GLOBAL.DURATION", "value": "h48"} }`

Entidade do sistema GLOBAL.LOCATION

Esta entidade retorna uma cadeia de caracteres de local.

Uso de GLOBAL.LOCATION

Uso	Exemplo
Formato	Valor da cadeia de caracteres. Exemplo: Santa Clara
Expressão regular	Não aplicável.
Exemplo de entrada	O Sr. Smith trabalha em Santa Clara.
Valor normalizado	Santa Clara

Tradução automática

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

Uso	Exemplo

Exemplo de código	{
	"name": "entity:GLOBAL.LOCATION",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.LOCATION", "value":"Santa Clara"}
	}

Entidade do sistema GLOBAL.PERSON

Esta entidade retorna uma cadeia de caracteres de nome.

Uso	Exemplo
Formato	Valor da cadeia de caracteres. Exemplo: Joe Smith
Expressão regular	Não aplicável.
Exemplo de entrada	Joe Smith trabalha em Santa Clara.
Valor normalizado	Joe Smith

Exemplo de código	{
	"name": "entity:GLOBAL.PERSON",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.PERSON", "value":"Joe Smith"}
	}

Entidade do sistema GLOBAL.MONEY

Esta entidade retorna uma cadeia de caracteres de moeda.

Uso de GLOBAL.MONEY

Uso	Exemplo
Formato	Valor da cadeia de caracteres. Exemplo: US$ 2.000
Expressão regular	Não aplicável.
Exemplo de entrada	Mostre-me laptops por menos de USD 2.000.
Valor normalizado	USD 2.000 **Nota:** O valor normalizado usa o código de país ISO 3166 de três letras da moeda de origem.
Exemplo de código	{ "name": "entity:GLOBAL.MONEY",

Tradução automática

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

Uso	Exemplo
	"value": "...", "score": 1.0, "normalization": {"type": "GLOBAL.MONEY", "value":"2000", “currency”:”USD”} }

Entidade do sistema GLOBAL.NUMBER

Esta entidade retorna um número.

Uso	Exemplo
Formato	Valor da cadeia de caracteres. Exemplo: 5.0
Expressão regular	Não aplicável.
Exemplo de entrada	Quero ver as últimas 5 transações da minha conta.
Valor normalizado	5.0

Exemplo de código	{
	"name": "entity:GLOBAL.NUMBER",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"numericValue":"5", “normalizedValue”: “5”}
	}

GLOBAL.SOFTWARE

Retorna uma cadeia de caracteres de software.

Uso	Exemplo
Formato	Valor da cadeia de caracteres. Exemplo: Java
Expressão regular	Não aplicável.
Exemplo de entrada	Como instalo o Java?
Valor normalizado	Java

Exemplo de código	{
	"name": "entity:GLOBAL.SOFTWARE",
	"value": "Java",
	"score": 0.99930537,
	"normalization": {"type":"entity:GLOBAL.SOFTWARE",
	"subType":"SOFTWARE",
	"value":"Java"}
	}

Tradução automática

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

GLOBAL.HARDWARE

Retorna uma cadeia de caracteres de hardware.

Uso	Exemplo
Formato	Valor da cadeia de caracteres. Exemplo: impressora
Expressão regular	Não aplicável.
Exemplo de entrada	Como compro uma impressora?
Valor normalizado	impressora

Exemplo de código	<pre>{
	  "name": "entity:GLOBAL.HARDWARE",
	  "value": "printer",
	  "score": 1.0,
	  "normalization": {"type":"entity:GLOBAL.HARDWARE",
	  "subType":"HARDWARE",
	  "value":"printer"}
	}</pre>

Exemplo de resultado de previsão de NLU usando a entidade do sistema Software


```
{"status":"success",
  "response":{
    "utterance":"How do I install Java?",
    "intents":[
      {
        "intentName":"test intent",
        "nluModelName":"ml_x_snc_global_global_268a97a9dbd23c107906265d1396191a",
        "score":0.90401393,
        "intents":[

        ],
        "entities":[
          {
            "name":"entity:GLOBAL.SOFTWARE",
            "value":"Java",
            "score":0.99930537,
            "normalization":{
              "type":"entity:GLOBAL.SOFTWARE",
              "subType":"SOFTWARE",
              "value":"Java"
            },
            "startingPosition":-1
          }
        ]
      }
    ],
    "properties":{
      "all:ml_x_snc_global_global_268a97a9dbd23c107906265d1396191a":"0.55",
      "entity:all":"0.01",
      "inference.sspace.time":"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.

```
      "inference.time":"33",
      "intent:all":"0.01",
      "nluPlatformLanguage":"en",
      "nluPlatformVersion":"rome.0"
    }
  }
}
```

Exemplo de resultado de previsão de NLU usando a entidade do sistema DATE

```
{
   "utterance": "We should meet next Sunday at Starbucks.",
   "intents": [
      {
         "intentName": "intent:Desire.Desire",
         "score": 0.83452,
         "entities": []
      },
      {
         "intentName": "intent:Meeting.MeetRequest",
         "score": 0.8919042,
         "entities": [
            {
               "entityName": "entity:Meeting.MeetRequest.Where",
               "value": "Starbucks",
               "score": 1
            },
   {
               "entityName": "entity:GLOBAL.DATE",
               "value": "Sunday",
               "normalization": { "type": "DATE",
                  "subType": "DAY",
                  "value": "1999-10-01"
               },
               "score": 0.87
            }
         ]
      }
   ]
}
```

Tradução automática

Parâmetros de URL Virtual Agent

Virtual Agent fornece vários parâmetros do sistema que os administradores podem adicionar a um URL de instância para controlar como o conteúdo da página é renderizado.

Estrutura do URL Virtual Agent

Você pode controlar a página renderizada para uma instância adicionando parâmetros de URL ao URL da instância, que é https://<instancename>.service-now.com.

Parâmetros do sistema para Virtual Agent widget de bate-papo

. Virtual Agent o widget de bate-papo é compatível com portais ou incorporado em páginas de terceiros. Os parâmetros do sistema a seguir controlam o conteúdo da conversa renderizado no Virtual Agent widget de bate-papo.

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

Parâmetro	Descrição	Exemplo
sysparm_branding_key	Aplica uma configuração de identidade visual do bate-papo ao cliente de bate-papo da Web. Valor: chave de identidade visual para configuração	• Aplique a configuração de identidade visual a uma página de destino: https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_branding_key=<branding_key> • Aplique a configuração de identidade visual a um widget de bate-papo incorporado: https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app._embed.do?sysparm_branding_key=<branding_key>
sysparm_default_topic	Define o tópico padrão na inicialização por meio do tópico sys_ID.	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_default_topic=<topic_sys_id>
sysparm_domain_id	Restringe o bate-papo ao ID do sistema especificado para um domínio.	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_domain_id=<domain_sys_id>
sysparm_live_agent_only	Leva o usuário diretamente para um atendente, se disponível.	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app._embed.do?sysparm_live_agent_only=true
sysparm_load_active_only	Carrega a conversa ativa atual. Valores: • verdadeiro: carrega somente a conversa ativa • falso: não carrega conversas ativa **Nota:** Se os parâmetros sysparm_skip_load_history e sysparm_load_active_only estiverem definidos como verdadeiros, o parâmetro sysparm_skip_load_history existente terá precedência.	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_load_active_only=true
sysparm_search_text	Define o texto de pesquisa da conversa.	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_search_text=<search_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.

Parâmetro	Descrição	Exemplo
		Por exemplo, <search_text> é request&laptop.
sysparm_skip_load_history	Ignora o histórico de mensagens anteriores e inicia uma nova conversa. Valores: • verdadeiro: não carrega o histórico de mensagens • falso: carrega o histórico de mensagens **Nota:** Se o parâmetro sysparm_skip_load_history estiver definido como falso e o sysparm_load_active_only estiver definido como verdadeiro, o sysparm_load_active_only carregará a conversa ativa atual.	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_skip_load_history=true
sysparm_ preview_mode	Exibe a conversa no modo de teste.	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_preview_mode=true
sysparm_requester_session_language	Especifica o idioma do solicitante para a sessão de conversa quando Tradução dinâmica para Virtual Agent está instalado e configurado.	https://código de idioma do <instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_requester_session_language=<two-letter>

Feedback de latência em Virtual Agent

. `com.glide.cs.message.processing.enabled`A propriedade do sistema notifica os solicitantes sempre que o modelo de linguagem grande (LLM) da IA generativa está processando sua solicitação no Virtual Agent widget de bate-papo e. Now Assist painel.

Mensagens de feedback de latência

Por padrão, a propriedade `com.glide.cs.message.processing.enabled` não está presente, mas pode ser ativada na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Depois de ativar essa propriedade do sistema, os usuários recebem uma resposta temporária para indicar que a chamada do LLM está em execução e que a solicitação está sendo processada. Uma das seguintes mensagens aparece para os usuários:

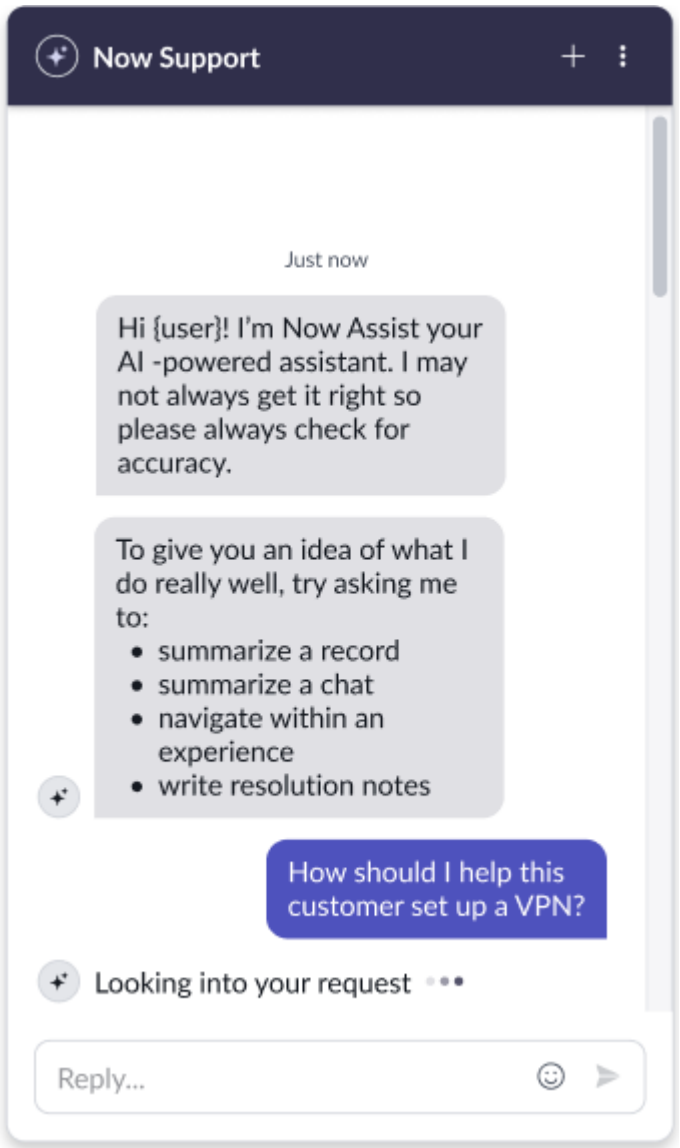
- Analisando sua solicitação...
- Revisando detalhes importantes...
- Reunindo as informações necessárias...

As mensagens de feedback de latência não podem ser personalizadas e desaparecem depois que o LLM gera uma resposta.

Tradução automática

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

Exemplo de mensagem de feedback de latência



Now Assist no Virtual Agent

Use habilidades de IA generativas em suas experiências de conversa. Now Assist no Virtual Agent usa modelos de linguagem grandes (LLMs) para criar uma experiência de conversa de idioma natural que pode melhorar o sucesso dos seus fluxos de trabalho de autoatendimento.

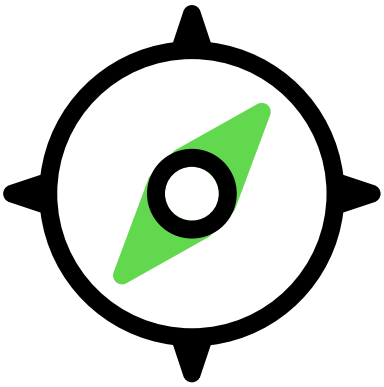
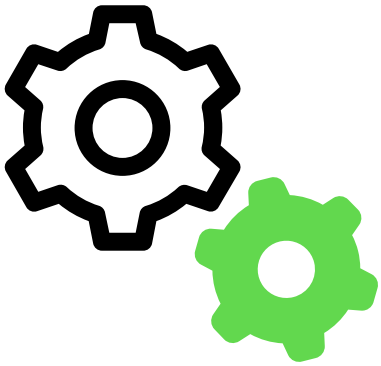
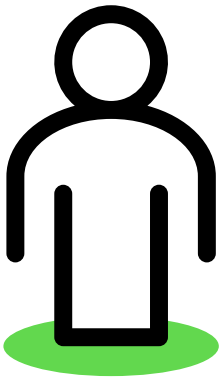
Iniciar

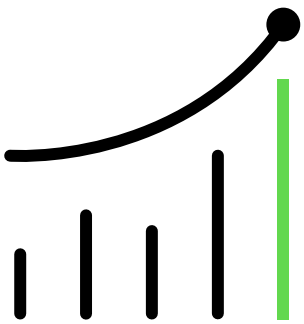
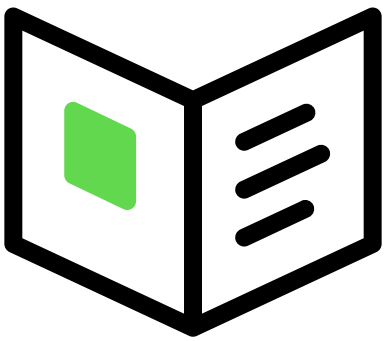
Para obter uma introdução à criação de um Virtual Agent com o Now Assist, assista a este vídeo.

https://player.vimeo.com/video/995581833?h=177e4bc9f8&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Configurar	Uso
		
Saiba mais sobre as habilidades de IA generativa disponíveis em Now Assist em Virtual Agent.	Ativar Now Assist em Virtual Agent E configurar habilidades de IA generativa.	Saiba mais sobre a experiência de conversa do solicitante.

Analisar	Referência	
		
Monitore o desempenho de Now Assist em Virtual Agent.	Obtenha detalhes sobre a entrada do usuário e as respostas de bot compatíveis com Now Assist em Virtual Agent.	

Tradução automática

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

Importante:

- Nem todos os provedores de modelos estão disponíveis para clientes com SKUs no país, e alguns produtos/recursos do Now Assist estão indisponíveis no momento para clientes no país. Para obter mais informações, consulte KB1584492 artigo na Base de conhecimento do Now Support. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade do provedor de modelos em versões futuras.
- Alguns Now Assist No momento, os produtos/recursos não estão disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou 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. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist no momento, os produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fórum da comunidade do Virtual Agent
- Pesquise 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 mitigar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, dano e adequação para seu caso de uso, empregar supervisão humana da saída e evitar depender exclusivamente de saídas geradas 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. Você concorda em cumprir Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , Que pode ser atualizado pela ServiceNow.

Processamento de dados

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

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na Now Assist página Recusar .

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 explorar Now Assist no Virtual Agent

Now Assist no Virtual Agent usa modelos de linguagem grande (LLMs) e habilidades de IA generativa para melhorar as taxas de desvio e reduzir a quantidade de trabalho demorado que a descoberta de tópico Compreensão da linguagem natural (NLU) exige.

Now Assist recursos trazem a IA generativa para o Virtual Agent. Usar LLMs para descoberta de tópicos simplifica a quantidade de instalação e configuração necessária para Virtual Agent. Tópicos que usam a descoberta de palavras-chave e Compreensão da linguagem natural (NLU) geralmente exigem meses de desenvolvimento e a participação de especialistas no assunto. Problemas ou perguntas incomuns podem levar os usuários a entrar em contato com um atendente. Você pode continuar usando o existente NLU E migre-os para novos tópicos de LLM usando o recurso de migração de tópico no Designer do Virtual Agent. Para obter mais informações sobre migração de tópicos, consulte Migrando NLU/keyword Virtual Agent Tópicos para tópicos de LLM.

Use a configuração assistida para configurar Now Assist no Virtual Agent em alguns minutos. Nenhum conhecimento é necessário para iniciar a experiência. Para obter mais informações, consulte Configurar assistentes.

Now Assist em Virtual Agent está disponível por meio de portais no widget de bate-papo, no aplicativo para celular e no Microsoft Teams.

Habilidades de Now Assist no Virtual Agent

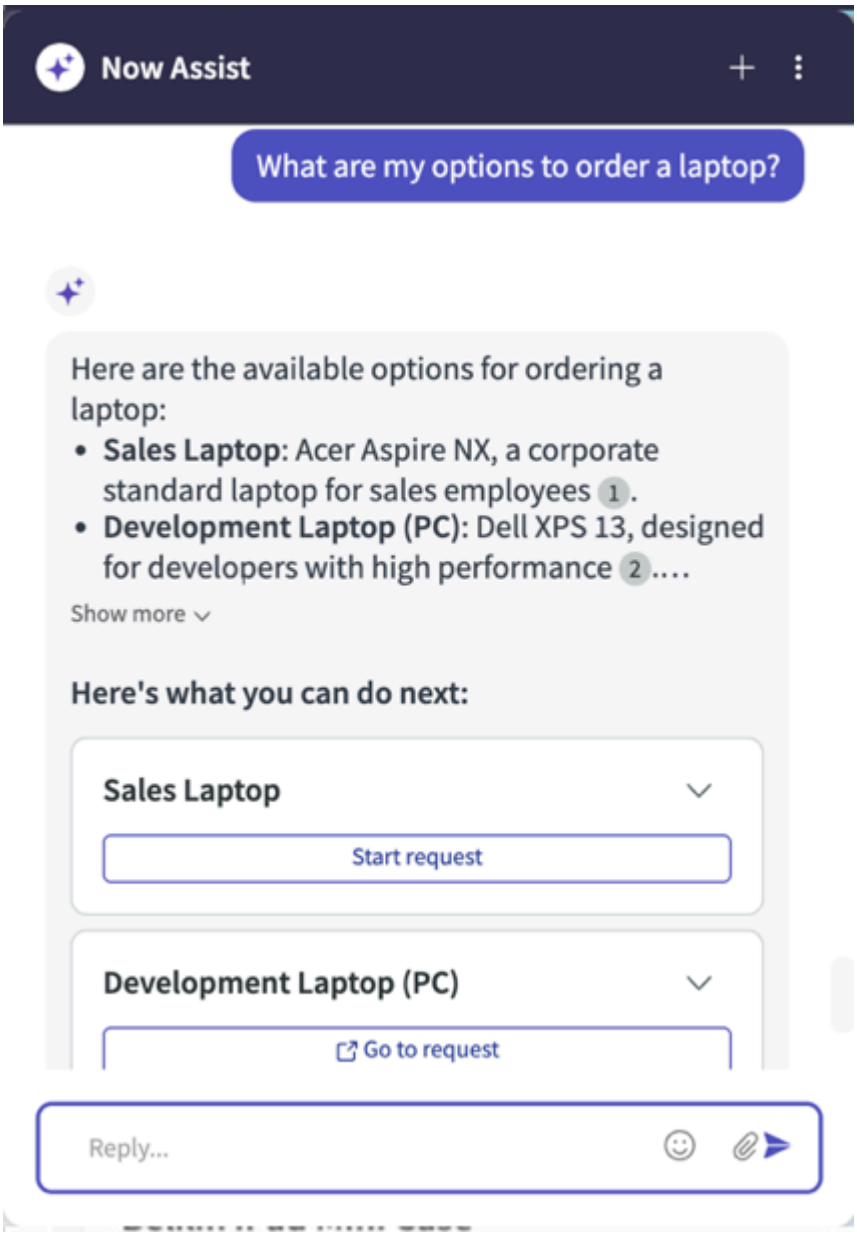
Habilidades de Now Assist no Virtual Agent aprimoram a experiência do usuário combinando Pesquisa com IA com bate-papo. Essas habilidades podem aumentar a resolução de problemas no Virtual Agent e reduzir os desvios para um atendente.

A figura a seguir mostra como o solicitante usa linguagem natural em vez de palavras-chave no bate-papo. Serviço Now LLM determina a opção mais provável com base na entrada do solicitante e envia uma resposta sintetizada com possíveis itens de ação. As consultas podem ser aplicadas a pesquisas de informações e solicitações do catálogo de serviços.

Tradução automática

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

Exemplo de resposta sintetizada do bate-papo padrão com opções de catálogo conversacionais e não conversacionais



. Now Assist A habilidade de Resultados do Genius de perguntas e Respostas mostra aos usuários a melhor resposta possível para uma consulta, na forma de opções acionáveis exibidas junto com os resultados. O bot pode gerar respostas com base no que encontrou ou retornar opções ou links acionáveis. Os usuários têm a opção de ver mais resultados conforme necessário.

A habilidade Now Assist Ordenação de catálogos de vários turnos fornece aos usuários acesso às opções disponíveis no Catálogo de serviços. Os usuários podem solicitar um item, como um telefone celular. O usuário pode fornecer mais informações para refinar a pesquisa. Por exemplo, eles podem refinar a solicitação para um iPhone azul de 256 GB. Eles podem até solicitar um item totalmente novo, tudo na mesma conversa. A IA generativa vai criar as respostas usando linguagem natural.

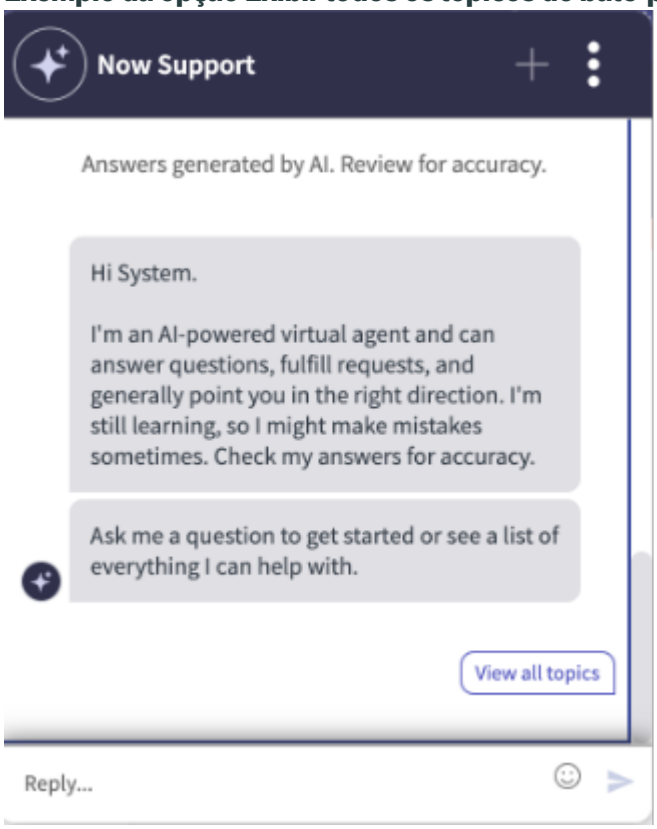
A habilidade Tópicos Now Assist permite que os administradores criem tópicos LLM para Now Assist no Virtual Agent. Para mais informações, consulte Assistentes do LLM. Ative a habilidade Tópicos do Now Assist na configuração assistida do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Configurar assistentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 exemplos de conversas com Now Assist em Virtual Agent, consulte Usar Now Assist em Virtual Agent.

Exemplo da opção Exibir todos os tópicos do bate-papo padrão



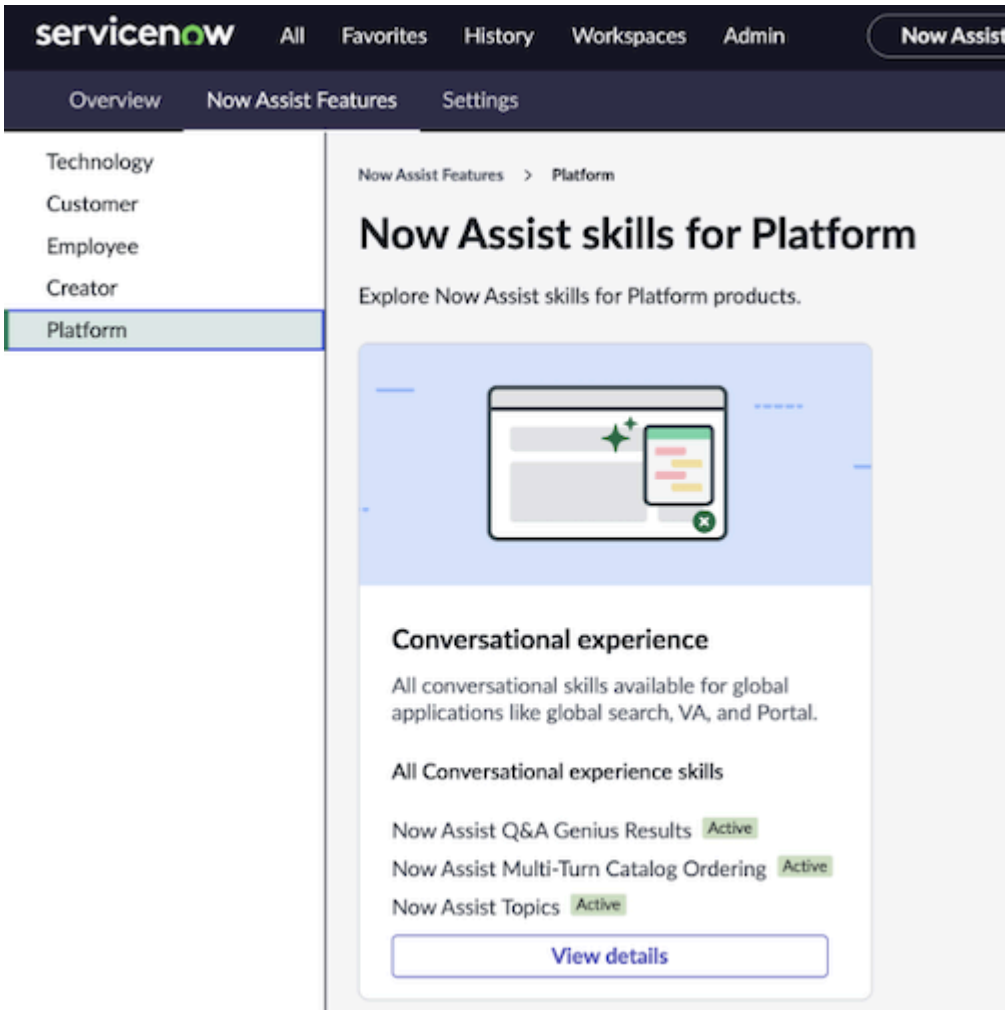
As habilidades Now Assist no Virtual Agent estão disponíveis no console Administração do Now Assist. Para obter a funcionalidade completa do catálogo na janela de chat, habilite a experiência de IA generativa para envios de solicitação de item do catálogo. Para obter mais informações, consulte Configurar Now Assist Na solicitação do Catálogo conversacional.

O seletor de habilidades é configurável com base nos requisitos do usuário. Por exemplo, um usuário pode mudar **Exibir todos os tópicos** rótulo no seletor de habilidades e adicionar ou remover a lista de marcadores de tópicos promovidos da mensagem de seleção de habilidade.

Tradução automática

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

As habilidades Now Assist em Virtual Agent no console Administração do Now Assist



Benefícios

Now Assist no Virtual Agent fornece os benefícios a seguir.

Benefício	Recurso	Usuário
Configure Now Assist no Virtual Agent em alguns minutos, no console Interfaces conversacionais ou no console Administração do Now Assist.	Experiência de configuração assistida	virtual_agent_admin ou admin
É possível ativar as habilidades Now Assist na configuração assistida.	Ativar um Now Assist habilidade	virtual_agent_admin ou admin
Implantar Now Assist em Virtual Agent em vários portais usando o widget de bate-papo, o aplicativo para celular e Microsoft Teams.	Configurar assistentes	virtual_agent_admin ou admin
A IA generativa aprimora a experiência de pesquisa do usuário com a capacidade de gerar respostas e permitindo que o usuário selecione a opção **Mostrar mais resultados** para novas pesquisas.	Habilidade de Perguntas e respostas de resultados do Genius do Now Assist	solicitantes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Usuário
Conceda aos usuários acesso no bate-papo às opções disponíveis no Catálogo de serviços.	Habilidade de pedido do catálogo de vários turnos do Now Assist	solicitantes
Now Assist permite que Virtual Agent alterne facilmente entre solicitações, usando linguagem simples quando novas consultas são feitas na mesma conversa.	Alternância de tópico intermediário durante Now Assist em Virtual Agent conversas	solicitantes
Monitore as métricas de desempenho para Now Assist no Virtual Agent no console Interfaces conversacionais.	Console de Interfaces conversacionais	virtual_agent_admin ou admin
Monitore as métricas de valor (Now Assist uso versus Now Assist no Virtual Agent) no console Administração do Now Assist.	Administração do Now Assist console	virtual_agent_admin ou admin

Assistentes do LLM

Os assistentes de LLM ajudam na descoberta de tópicos de modelo de linguagem grande (LLM). . Now Assist em Virtual Agent O assistente de LLM padrão criado durante a configuração assistida dos assistentes de Interfaces conversacionais.

Se os tópicos do LLM não estiverem associados a um assistente de LLM, eles não serão detectáveis e não poderão ser testados na página inicial por meio de **Assistente de teste** . . **Assistente de teste** a opção só aparece se você tiver um assistente selecionado na página inicial **Selecionar assistente** filtro.

Ao usar o. **Selecionar assistente** Os blocos de filtro, de tópicos ou controles personalizados que não estão associados a um assistente de LLM, mas são chamados por um tópico associado a um assistente de LLM, aparecem neste filtrado **Selecionar assistente** exibição da página inicial. Blocos de tópicos aninhados ou controles personalizados não aparecem na exibição da página inicial filtrada, a menos que estejam diretamente associados a um assistente de LLM. Para mais informações sobre como testar tópicos de LLM, consulte Testar tópicos de LLM. Quando um tópico é associado a apenas um assistente de LLM, a lista suspensa Assistente é padronizada para esse nome de assistente. Se você tiver vários assistentes, selecione com qual assistente você deseja trabalhar usando a lista suspensa Assistente. Para obter mais informações sobre como criar vários assistentes de LLM, consulte Gerencie agentes virtuais do LLM na tela Assistentes.

> **Dica:** Em Designer do Virtual Agent página inicial, há um **Configurações do assistente** no painel lateral. Use esta opção para navegar rapidamente até a página Assistentes de Interfaces conversacionais para revisar ou atualizar seus assistentes de LLM. Para obter mais informações sobre a configuração assistida, consulte Configurar assistentes.

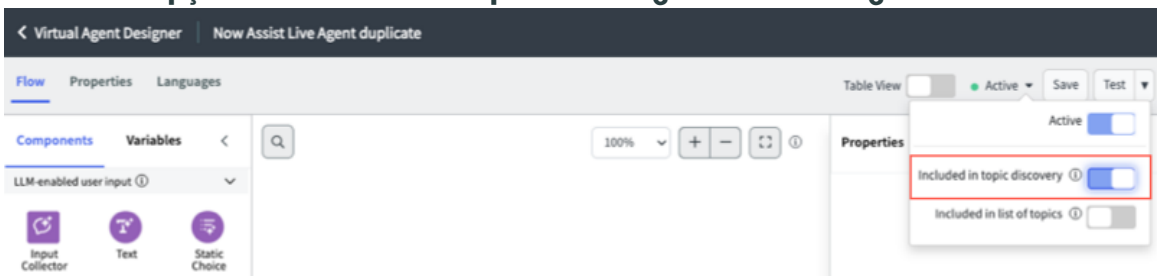
Se você quiser que o tópico de configuração do LLM seja detectável em um assistente de LLM, sinalize o tópico de configuração ativo como detectável. Por exemplo, se você criar um tópico de configuração de LLM duplicando o. Now Assist Atendente Tópico de configuração e quiser associar o tópico de configuração a um assistente de LLM, você deve sinalizar o tópico duplicado como detectável. Sinalize o tópico como detectável acessando os tópicos duplicados **Fluxo** e selecione **Ativo** > **Incluído na descoberta de tópico**. Depois de ativar o. **Incluído na descoberta de tópicos** , o tópico será detectável.

Como alternativa, você pode tornar um tópico detectável na página inicial depois de criar um tópico do LLM e associá-lo a um assistente. Selecione o ícone Mais ações nesta linha ⋮ ao lado do tópico e selecione **Detectável** . Uma marca de seleção aparece ao lado do texto para indicar que o tópico agora pode ser descoberto.

Tradução automática

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

Incluído na opção de descoberta de tópico em Designer do Virtual Agent



Assistentes primários e secundários

Os assistentes primário e secundário fornecem uma estrutura que permite o fluxo de informações entre diferentes assistentes, com a flexibilidade de configurar diferentes experiências, como configuração de pesquisa, saudação, identidade visual e canais. O resultado é uma experiência perfeita e integrada para o usuário.

Now Assist em Virtual Agent os assistentes podem ser definidos como assistente primário e vinculados a um ou mais assistentes secundários. Um assistente primário herda as fontes de informação dos assistentes secundários. Quando um usuário interage com um assistente primário, ele entende a consulta e responde à pergunta, mesmo que as fontes de informação necessárias estejam nos assistentes secundários. Para Gráfico de conhecimento, no entanto, as configurações devem ser feitas para cada assistente.

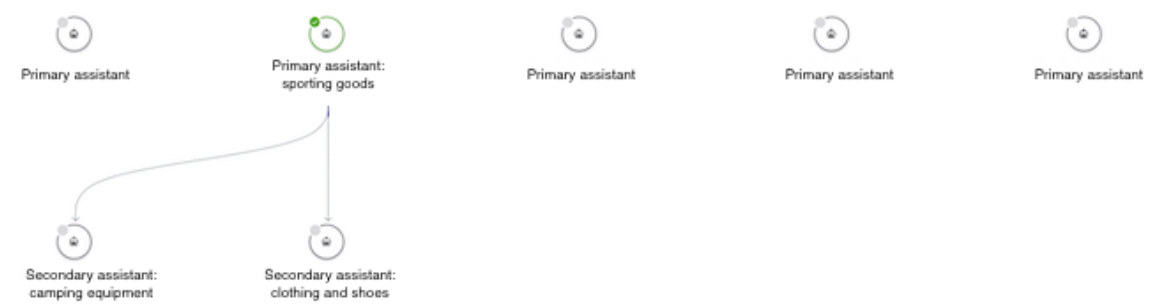
Um assistente primário usa fontes de pesquisa de assistentes secundários. Para configurar seus assistentes primários e secundários, consulte Configurar assistentes.

As informações que são e não são compartilhadas ao vincular assistentes primários e secundários incluem:

- Aplicação de pesquisa: O assistente primário usa suas próprias configurações.
- Habilidades do Now Assist: O assistente primário usa seus próprios sinalizadores de ativação, independentemente da configuração do assistente secundário.
- Palavras irrelevantes: Quando há um conflito entre o assistente primário e secundário, o mais recente `sys_updated_on`o valor é usado.
- Base de conhecimento Condição de reforço: O perfil primário deve espelhar as regras de todos os seus assistentes secundários.

Usar assistentes primários e secundários é útil se diferentes unidades de negócios criarem e manterem seus próprios assistentes, mas quiserem ter ligações entre assistentes para compartilhar informações com eficácia.

Exemplo de fluxo de trabalho do agente dos assistentes primário e secundário



Tradução automática

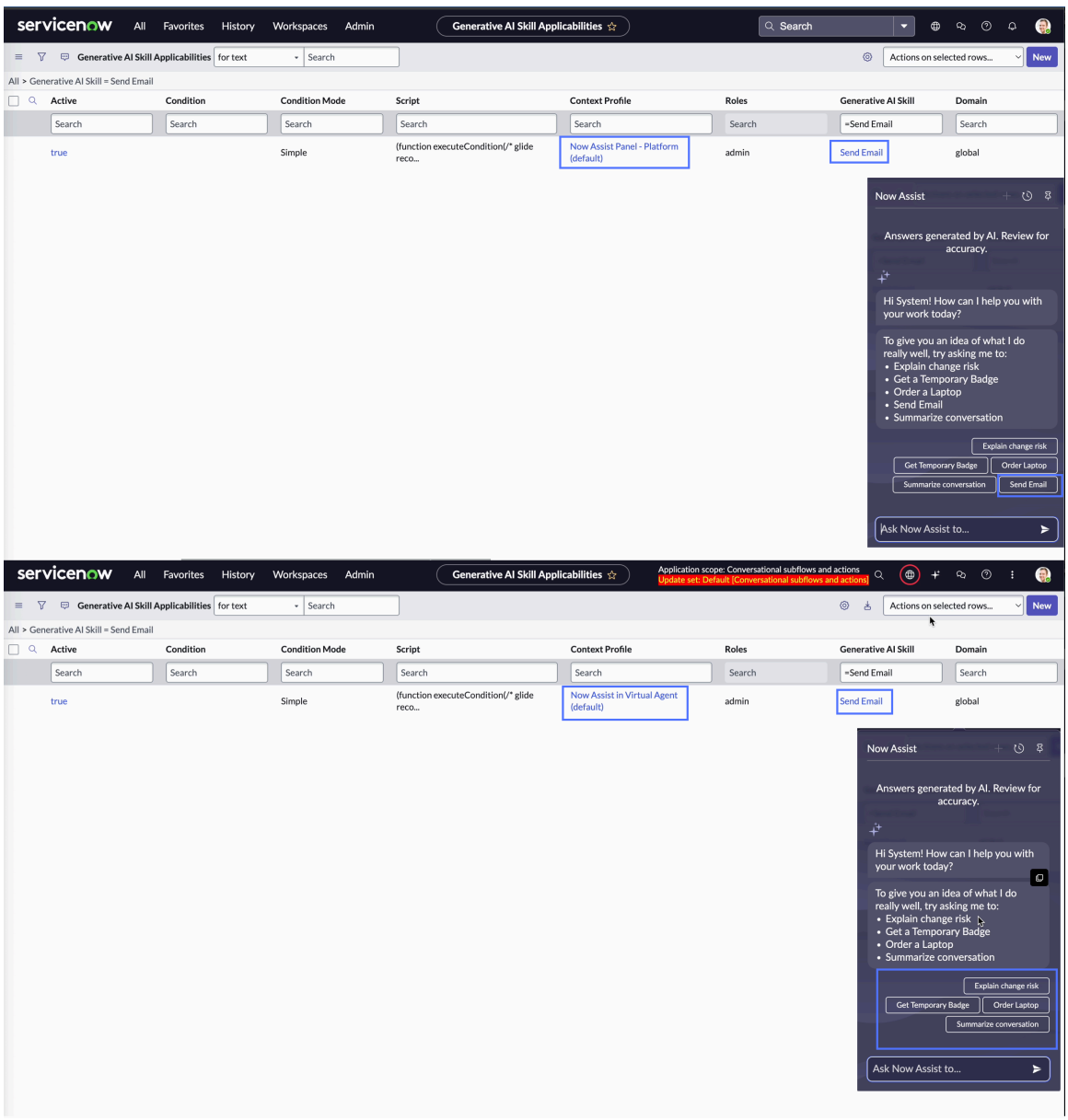
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Aplicabilidade em um nível de assistente

Você também pode controlar a aplicabilidade de uma habilidade de IA generativa por assistente. Quando a aplicabilidade for definida, a habilidade será aplicada somente a um assistente específico. Para definir a aplicabilidade da habilidade:

1. Navegue até **Todos** e insira **sys_gen_ai_skill_appliability.list**
2. Na tabela Aplicabilidades de habilidade da IA generativa, encontre a habilidade para a qual você deseja definir a aplicabilidade.
3. Em **Perfil de contexto** , selecione o assistente para o qual você deseja acessar a habilidade selecionada.

No exemplo a seguir, para a habilidade de IA generativa promovida - Enviar e-mail, quando o perfil de contexto é definido como o assistente do Painel do Now Assist, a habilidade aparece quando o assistente é chamado. Mas quando o perfil de contexto é alterado para um assistente diferente, a habilidade não aparece para o assistente do Painel 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.

Now Assist em Virtual Agent domain separation

A separação de domínio é compatível com o Now Assist em Virtual Agent. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Configurar assistentes

Usar Now Assist em Virtual Agent e. Now Assist Assistentes de painel para fornecer experiências de IA generativa orientadas por conteúdo e por pesquisa para os usuários.

Antes de Iniciar
Um administrador pode configurar Now Assist em Virtual Agent e o padrão Now Assist Assistentes de painel (plataforma e desenvolvedor).

Nota: A configuração assistida pelo administrador mostra as etapas para configuração Now Assist em Virtual Agent assistentes. As anotações ao longo dos procedimentos mostram onde há diferenças entre a configuração do Now Assist em Virtual Agent e a configuração do Now Assist assistentes de painel.

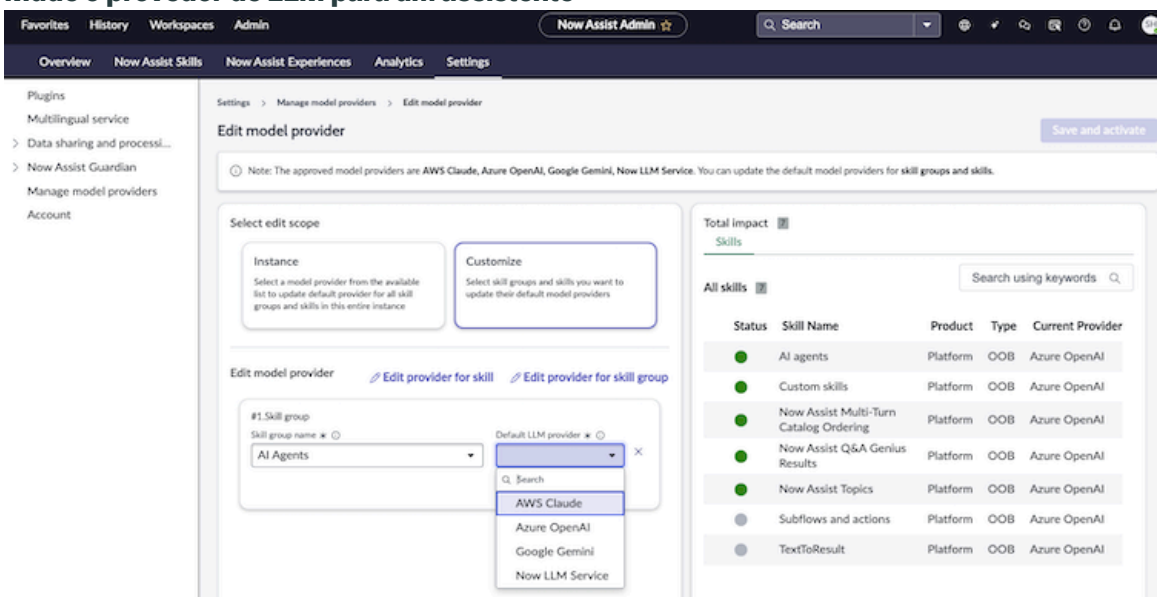
Se for múltiplo Now Assist em Virtual Agent os assistentes são criados, os usuários podem conversar simultaneamente com vários assistentes. As conversas são independentes umas das outras. Adicional Now Assist assistentes de painel não podem ser criados.

Para mudar o provedor de LLM para Now Assist em Virtual Agent, Selecione o grupo de habilidades dos agentes de IA em Now Assist Console do administrador. Para obter mais informações, consulte Editar provedores de modelo .

Tradução automática

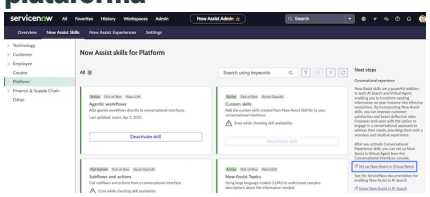
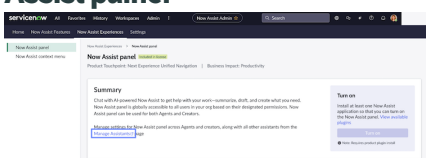
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Mude o provedor de LLM para um assistente



Os assistentes são acessados a partir de três pontos de entrada diferentes:

Pontos de entrada para configurar ou ativar ou desativar um assistente

Ponto de entrada	Acessar assistentes
Tudo > **Interfaces conversacionais** > **Assistentes**	Consulte o procedimento 1 Crie um assistente para configurar seu assistente.
Tudo > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades do Now Assist** > **Plataforma**	Selecione **Configure o Now Assist no Virtual Agent** link. **Now Assist Console do administrador > Exibição da plataforma** 
Tudo > **Administrador do Now Assist** > **Experiências do Now Assist** > **Painel do Now Assist**	Selecione **Gerenciar assistentes** link. **Gerencie assistentes do Now Assist painel** 

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores podem configurar mais de um Now Assist em Virtual Agent assistente com esta configuração assistida. Um assistente primário pode ser vinculado a um ou mais assistentes secundários. O link permite que um assistente primário use fontes 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.

de assistentes secundários, aprimorando sua funcionalidade e eficiência. Para obter mais informações sobre assistentes primários e secundários, consulte Assistentes do LLM.

Cada assistente usa bate-papo padrão ou bate-papo aprimorado. O bate-papo aprimorado fornece uma experiência de pesquisa conversacional que combina Now Assist em Virtual Agent bate-papo com resultados da pesquisa. Para obter mais informações, consulte Bate-papo padrão e Bate-papo aprimorado. Para obter uma comparação dos dois, consulte Usar Now Assist em Virtual Agent.

Procedimento

1. Crie um assistente.
2. Atribuir Now Assist habilidades para um assistente.
3. Exiba seu assistente em um portal ou canal.
   Para Now Assist assistentes de painel, consulte Exiba seu assistente na plataforma ou ServiceNow Studio.
4. Adicione fontes de pesquisa a um assistente.
5. Marque um assistente.
6. Gerencie uma experiência de bate-papo do assistente.
7. Revise as configurações do assistente.

Crie um assistente

Gerencie o desempenho de Now Assist em Virtual Agent assistentes ou Now Assist assistentes de painel.

Antes de Iniciar

Configurar assistentes

Para exibir o. **Assistentes** No console do Administrador de Interfaces conversacionais, verifique se Now Assist em Virtual Agent plug-in ou Now Assist O plug-in para o Creator está instalado. Ambos os plug-ins também podem ser instalados.

Nota:

- Se você tiver apenas o. Now Assist em Virtual Agent plug-in instalado, o padrão Now Assist Assistente da plataforma do painel e tudo Now Assist em Virtual Agent os assistentes são mostrados.
- Se você tiver apenas o. Now Assist Para o plug-in do Creator instalado, somente Now Assist O assistente do Desenvolvedor do painel é mostrado.

Função necessária: virtual_agent_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

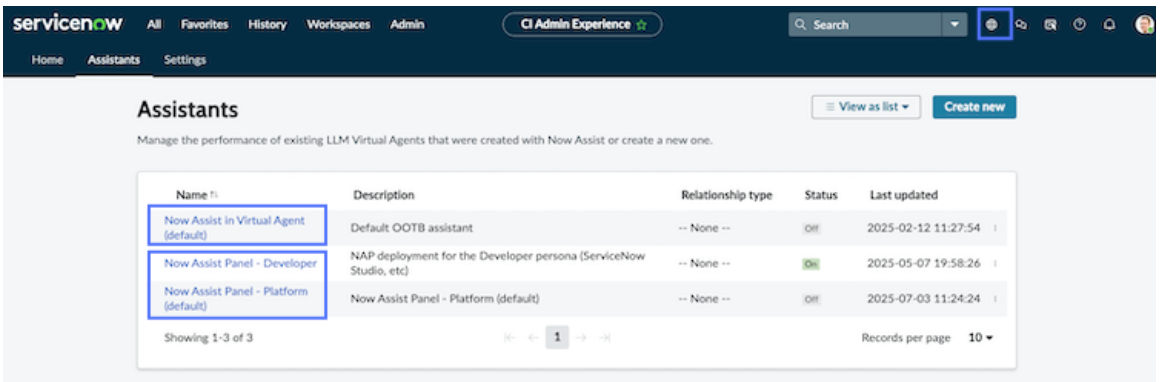
1. Selecione as reticências para ativar, desativar, editar ou excluir um assistente.

Tradução automática

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

Nota: O padrão Now Assist em Virtual Agent o assistente não pode ser excluído. Você pode excluir qualquer outro assistente que criar. O padrão Now Assist Assistentes de painel (plataforma e desenvolvedor) não podem ser excluídos. Novo Now Assist assistentes de painel não podem ser criados.

Lista de assistentes

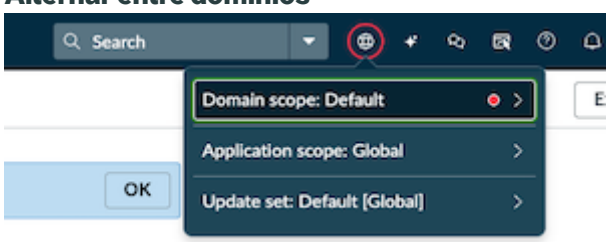


A coluna Tipo de relacionamento mostra se um assistente é um assistente primário ou secundário ou nenhum deles. Para obter mais informações sobre assistentes primários e secundários, consulte Assistentes do LLM.

Uma coluna Domínio é mostrada quando uma instância tem um ou mais assistentes de um domínio não global. Em qualquer subdomínio, os assistentes desse domínio e os assistentes do domínio global são mostrados na lista de assistentes.

- Os assistentes do domínio global podem ser editados (ativados, desativados ou excluídos) em **Assistentes** desde que você esteja no domínio global. Para alternar domínios, selecione o ícone de globo ( ) e escolha um domínio no seletor de domínio.

Alternar entre domínios



Se o plug-in de domínio estiver instalado, estas opções estarão visíveis:

  - **Escopo do domínio: Padrão** : Determina o domínio em que você está.
  - **Escopo da aplicação: Global** : Determina o escopo do plug-in ou app da loja em que você está.
  - **Conjunto de atualizações: Padrão [Global]** Determina onde as atualizações feitas na instância são salvas.
- Os assistentes criados em um domínio podem ser editados (ativados, desativados ou excluídos) nesse domínio e não no domínio global.
- Em um subdomínio, você pode acessar assistentes do domínio global, mas as configurações são somente leitura.

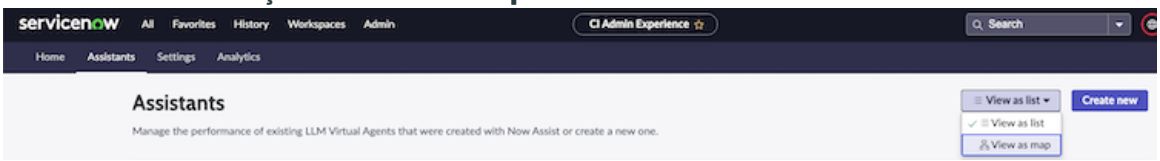
Para obter mais informações sobre separação de domínios, consulte Explorando o Domain Separation e. Domain Separation para provedores de serviço .

Para exibir a vinculação entre assistentes primários e secundários, você pode alternar entre a exibição de lista e a exibição de mapa.

Tradução automática

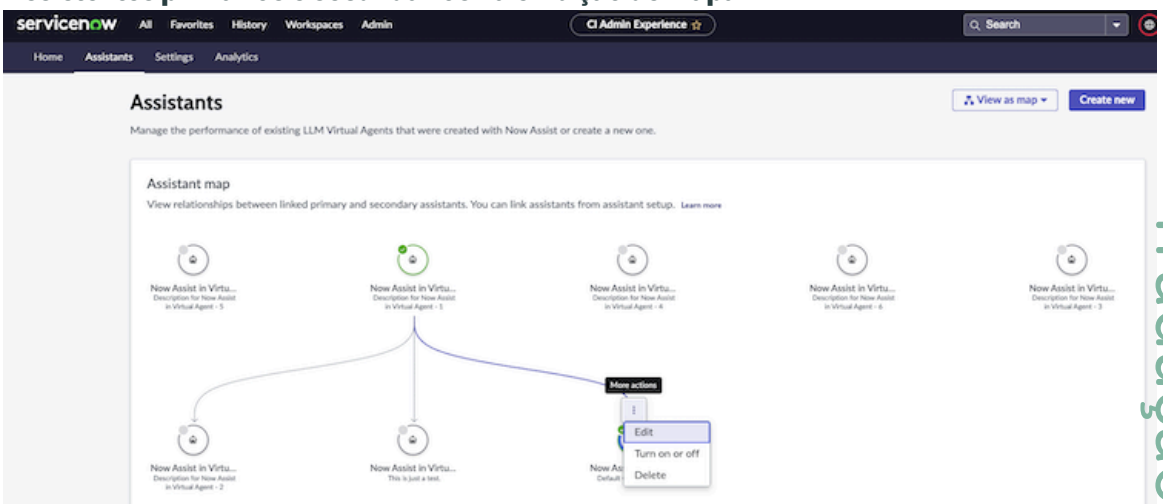
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow e outras marcas comerciais são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais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

Alterna entre a exibição de lista e de mapa



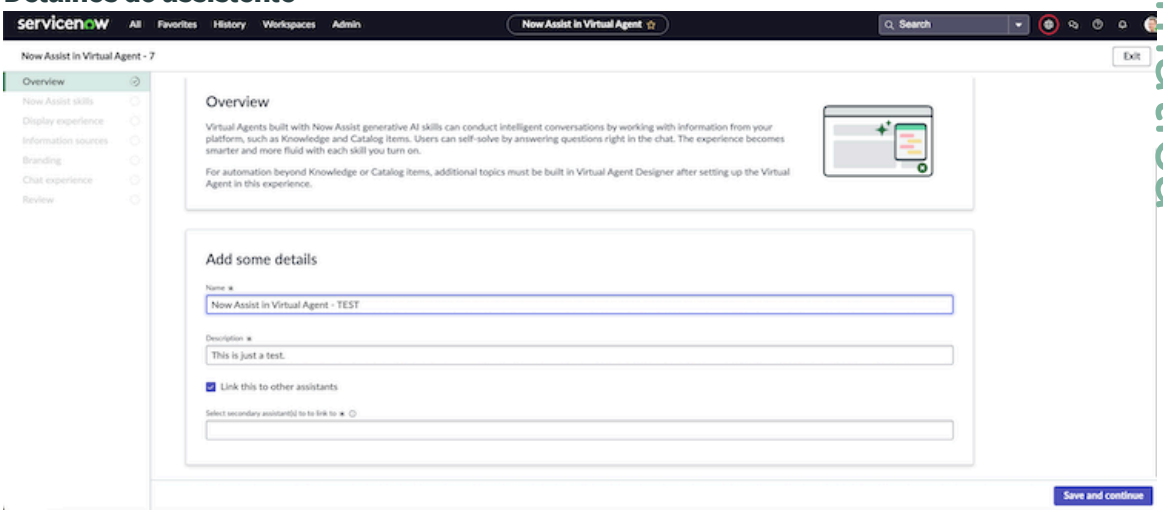
Na exibição de mapa, os assistentes primários na linha superior mostram assistentes secundários vinculados a eles. Verde indica que o assistente está ativado. Cinza indica que o assistente está desativado. Selecione um assistente no mapa para editá-lo, excluí-lo ou ativá-lo ou desativá-lo.

Assistentes primários e secundários na exibição de mapa



2. Crie um Virtual Agent assistente selecionando **Criar novo** .
A página Introdução (Visão geral) é exibida.

Detalhes do assistente



a. Na seção Adicionar alguns detalhes, forneça um nome e uma descrição para seu Virtual Agent. O nome do assistente neste exemplo é Now Assist em Virtual Agent- TESTE.

Nota: . **Nome** e. **Descrição** e a capacidade de vincular a outros assistentes são somente leitura para Now Assist assistentes de painel.

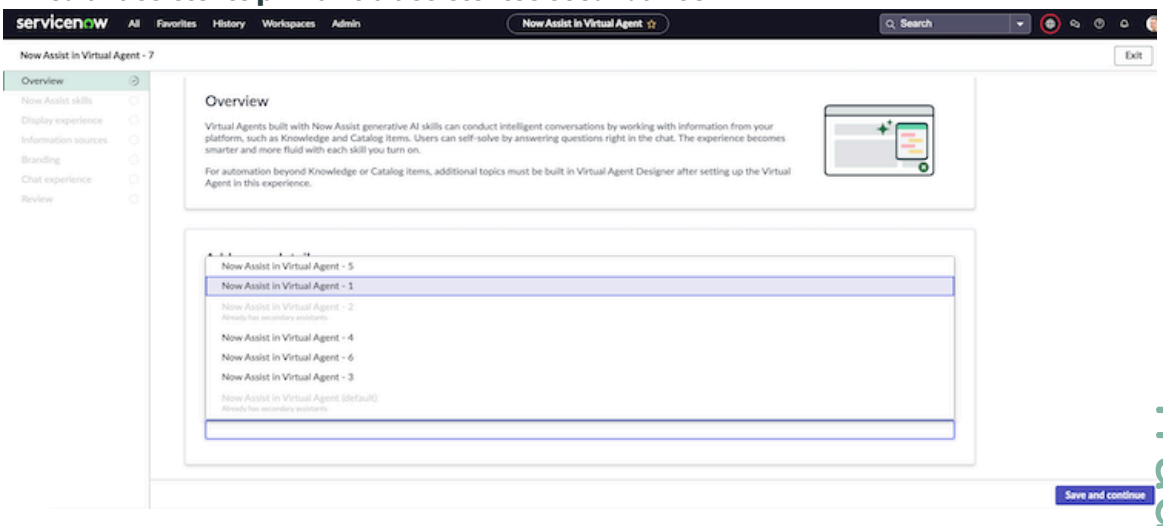
Tradução automática

© 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.

b. Selecione **Vincule isso a outros assistentes** caixa de seleção para tornar o assistente um assistente primário ao qual você pode adicionar assistentes secundários.

c. Coloque o cursor dentro de **Selecione assistente(s) secundário(s) para vincular** campo para ver a lista de assistentes secundários disponíveis.

Vincular assistente primário a assistentes secundários



Um ou mais assistentes secundários devem ser selecionados. Todos os assistentes na mesma instância e domínio são mostrados na lista suspensa, permitindo que você vincule seu assistente primário a um ou mais assistentes secundários. Dois assistentes primários não podem ser vinculados entre si. Outros assistentes primários não estão disponíveis na lista.

Se um ou mais assistentes secundários inativos forem selecionados, um alerta será exibido Os seguintes assistentes secundários estão desativados e ficarão inacessíveis. Uma lista de assistentes inativos é mostrada.

Para ativar os assistentes secundários, selecione **Sair** para retornar ao **Assistentes** guia. Caso contrário, selecione **Salve e continue** .

Nota: . **Domínio** o campo será exibido se o seu for Now Assist em Virtual Agent e. Now Assist a lista de assistentes de painel tem mais de um domínio. Se o domínio atual em que você está não corresponder ao domínio em que o assistente foi criado, um Você não tem permissão para editar assistentes neste domínio o alerta é exibido na parte superior da página. Os valores são somente leitura.

3. Selecione **Salvar e continuar**.

O que Fazer Depois

Atribuir Now Assist habilidades para um assistente.

Atribuir Now Assist habilidades para um assistente

Atribuir Now Assist habilidades para o seu assistente.

Antes de Iniciar

Crie um assistente.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Tradução automática

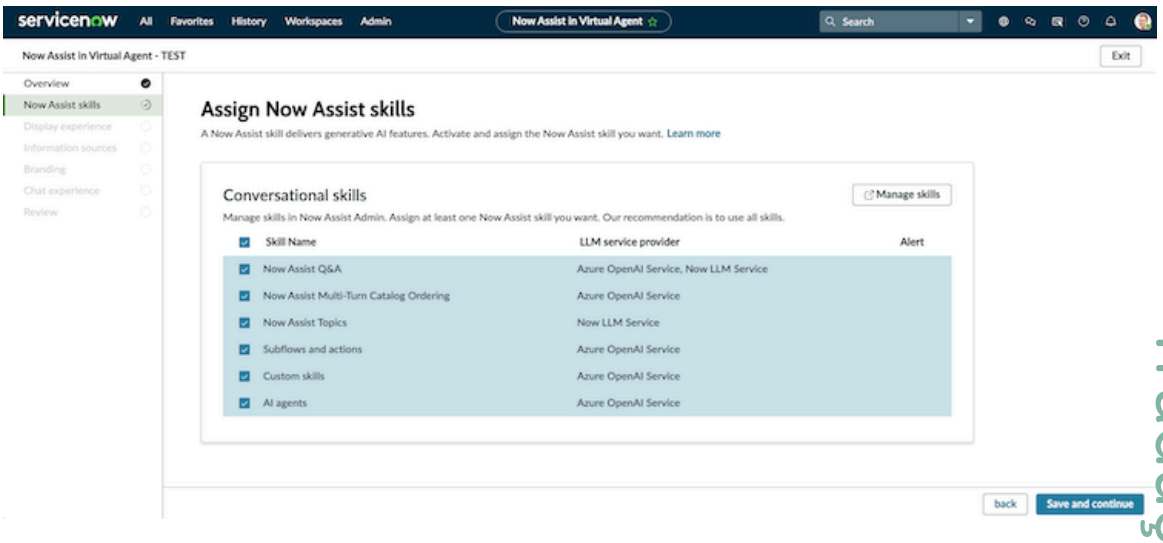
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Procedimento

1. Atribuir Now Assist habilidades para o seu assistente.

Nota: Para Now Assist Assistente da plataforma do painel, Now Assist A habilidade de Pedido de catálogo de vários turnos não está disponível. Para Now Assist Assistente do Desenvolvedor de Painel, somente Now Assist A habilidade do tópico está disponível.

Status da habilidade de conversa



Na parte superior da página, o nome do assistente é exibido. A tabela mostra as seguintes colunas:

- Nome da habilidade
- Provedor de serviço LLM
- Alerta: O alerta indica que um tipo de habilidade global deve ser ativado no Now Assist Console do administrador.

Por padrão, todos os tipos de habilidades globais para Now Assist em Virtual Agent os assistentes estão ativados no Now Assist Console do administrador. Se um tipo de habilidade global estiver desativado, um alerta será exibido na coluna Alerta no nível de assistente. Todos os tipos de habilidade também são ativados no nível de assistente.

Nota: Por padrão, esses tipos de habilidades globais para Now Assist os assistentes de painel estão ativados:

- Para Now Assist Assistente da plataforma do painel: Now Assist Tópicos, subfluxos e ações, habilidades personalizadas e tipos de habilidades globais dos agentes de IA.
- Para Now Assist Assistente do desenvolvedor de painel: Somente Now Assist a habilidade do tópico está disponível.

Se houver uma ou mais fontes de pesquisa de conteúdo externas ou uma fonte de pesquisa da base de conhecimento não padrão no perfil de pesquisa, um alerta será exibido na coluna Alerta quando Now Assist A habilidade de Perguntas e Respostas está desativada.

Se houver uma ou mais origens de pesquisa de catálogo não padrão no perfil de pesquisa, um alerta será exibido na coluna Alerta quando Now Assist A habilidade de Pedido de catálogo de vários turnos está desativada.

Tradução automática

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

Para ativar ou desativar um tipo de habilidade global, consulte Ativar um Now Assist habilidade . Para desativar uma habilidade em toda a instância, selecione **Gerenciar habilidades** . Uma ou mais habilidades devem estar ativas.

Quando um novo assistente é criado, todos os tipos de habilidades globais correspondentes que estão habilitados são atribuídos ao assistente. Ao atribuir um tipo de habilidade a um assistente, as fontes de pesquisa correspondentes são vinculadas ao perfil de pesquisa do assistente. Por exemplo, se você quiser que artigos de conhecimento ou conteúdo externo sejam habilitados para um assistente, o. Now Assist A habilidade de perguntas e Respostas deve ser ativada para o assistente.

Você pode desmarcar os tipos de habilidade no nível de assistente para cancelar a atribuição deles de um assistente.

Se Now Assist As perguntas e Respostas não estão selecionadas como uma habilidade para o assistente, uma verificação é realizada para ver se algum portal ou aplicativo para celular selecionou o bate-papo aprimorado. Um alerta será mostrado se um portal ou aplicativo para celular tiver um bate-papo aprimorado. Para obter mais informações sobre a experiência de bate-papo aprimorada, consulte Bate-papo aprimorado.

Nota: Nesta configuração de administrador, independentemente das habilidades que você escolher, todas as respostas são Resposta sintetizada com perguntas e Respostas De vários turnos para todos os portais, aplicações móveis e Microsoft Teams.

. Now Assist A habilidade do tópico deve ser ativada no nível do assistente para que os carregamentos de documentos estejam ativos ao gerenciar sua experiência de bate-papo. Um alerta será mostrado se for seu Now Assist A habilidade do tópico está desativada.

Aviso: Se você desativar Now Assist carregamentos de documentos estão desativados.

2. Selecione **Salvar e continuar**.

O que Fazer Depois

Exiba seu assistente em um portal ou canal.

Exiba seu assistente em um portal ou canal

Selecione pelo menos um portal ou integre com seus canais de envio de mensagens preferenciais para exibir seu assistente.

Antes de Iniciar

Atribuir Now Assist habilidades para um assistente

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

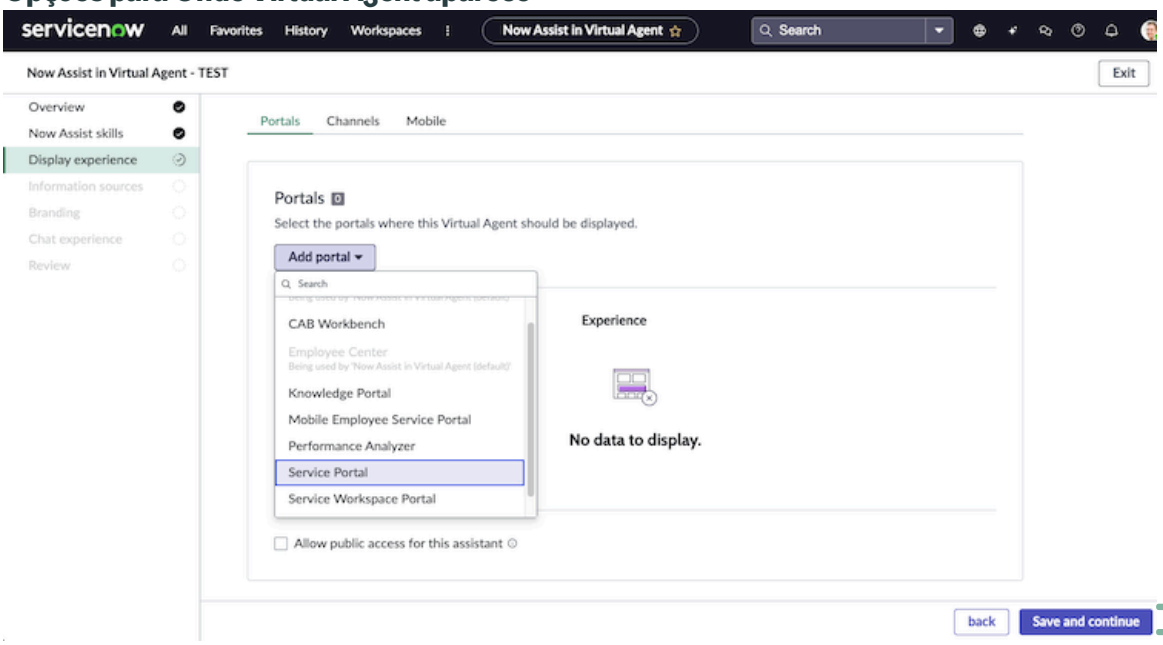
1. Em **Portais** selecione um ou mais portais no **Adicionar Portal** lista suspensa ou integre com seus canais de envio de mensagens preferenciais para exibir Virtual Agent.

Nota: Para Now Assist Assistentes de painel (plataforma e desenvolvedor), consulte Exiba seu assistente na plataforma ou ServiceNow 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.

Opções para Onde Virtual Agent aparece



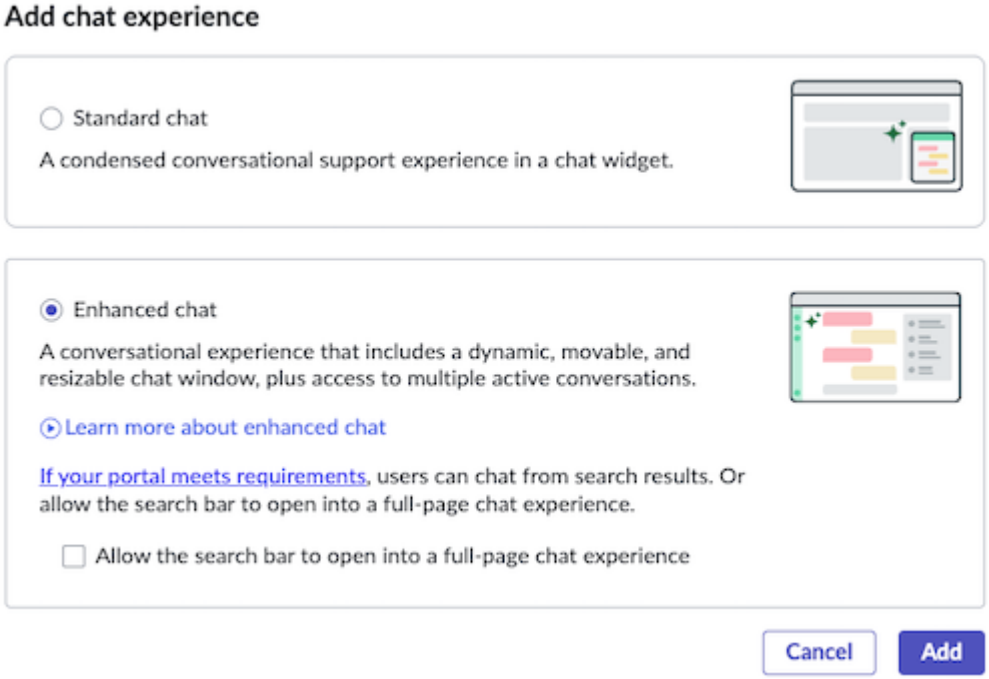
Um portal só pode incluir um assistente. Qualquer portal na lista que já esteja sendo usado não estará disponível para seleção.

Compreensão da linguagem natural(NLU) Virtual Agent não coexiste com Now Assist em Virtual Agent. Eles podem coexistir na mesma instância, mas não no mesmo portal.

a. Escolha entre a experiência de bate-papo padrão ou aprimorada e selecione **Adicionar** . Para obter mais informações, consulte Bate-papo padrão e Bate-papo aprimorado.

Nota: Se você for um cliente novo e não tiver configurado um assistente com uma experiência de exibição, somente a opção de bate-papo aprimorada estará disponível.

Experiência de bate-papo padrão ou aprimorada para seu portal



Tradução automática

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

Se o seu portal tiver Pesquisa com IA o bate-papo aprimorado e ativado inclui a opção de ativar a experiência de bate-papo aprimorada. Selecione **Permita que a barra de pesquisa abra em uma experiência de bate-papo de página inteira** . Para obter mais informações sobre se o seu portal atende aos requisitos para que os usuários conversem em resultados de pesquisa, consulte Pré-requisitos do portal para bate-papo aprimorado.

Nota: Quando você ativa o bate-papo aprimorado em um portal, esse portal usa o perfil de pesquisa do VA em vez do perfil de pesquisa especificado na configuração da aplicação de pesquisa do portal. Para saber mais sobre perfis de pesquisa e como eles afetam o comportamento de pesquisa, consulte Perfis de pesquisa em Pesquisa com IA .

Para obter informações sobre a opção de experiência de bate-papo aprimorada, consulte Usar Now Assist em Virtual Agent.

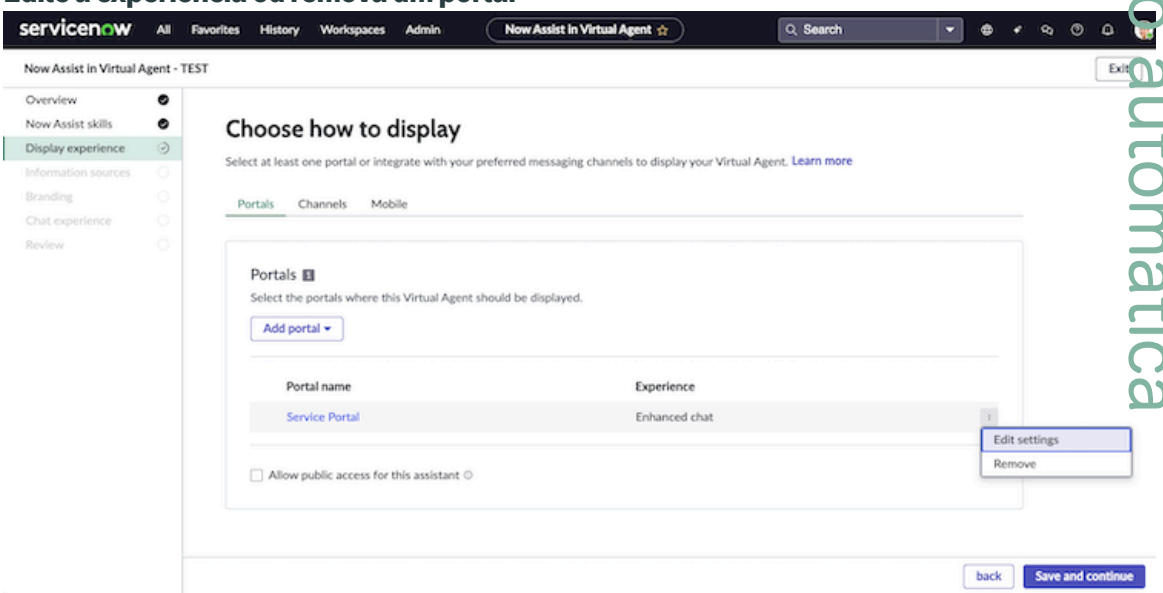
Nota: Os portais do Customer Service Management (CSM) não têm a opção de bate-papo aprimorada.

. Now Assist A habilidade de Perguntas e Respostas não está habilitada para o assistente, a experiência de bate-papo aprimorada não está disponível.

Se o portal tiver um NLU assistente habilitado, o assistente de LLM o substitui.

b. Selecione as reticências para remover um portal ou editar configurações para alternar entre bate-papo aprimorado e bate-papo padrão.

Edite a experiência ou remova um portal



c. Selecione **Permitir acesso público para este assistente** caixa de seleção para habilitar Virtual Agent em páginas públicas para todos os portais selecionados.

Marcar a caixa de seleção somente disponibiliza publicamente a resposta do assistente para usuários convidados. Além de marcar a caixa de seleção, certifique-se de que a página de IU e o bate-papo padrão também sejam públicos. Para obter mais

Tradução automática

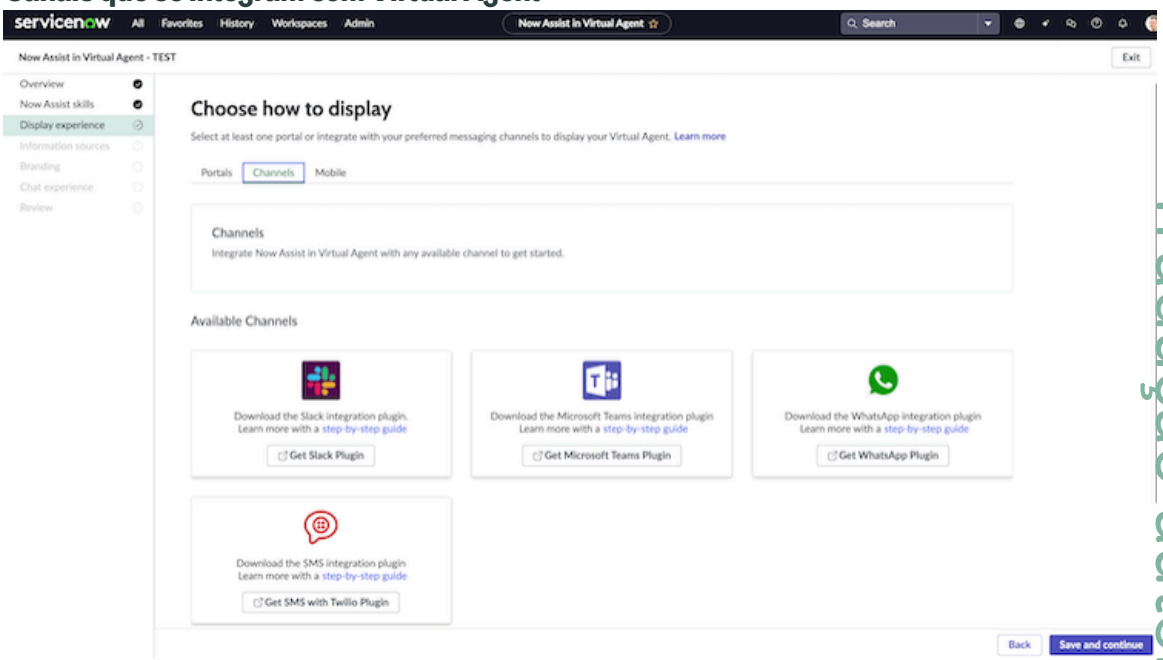
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

informações, consulte Tornar as páginas de IU públicas ou privadas , Configure a segurança da página por função e Configurar a segurança do widget .

Para acesso público em toda a instância, consulte **Conversacional** > **Interfaces** > **Configurações**.

Em **Canais** guia, Now Assist em Virtual Agent integra-se a estes canais: Slack, Microsoft Teams SMS com Twilio, WhatsApp e Amazon Connect. Se os plug-ins já estiverem instalados, os cartões de canal disponíveis não serão exibidos. Para obter mais informações sobre integração Virtual Agent com aplicativos de envio de mensagens, consulte Integração Virtual Agent com aplicativos de envio de mensagens.

Canais que se integram com Virtual Agent



Obter o plug-in redireciona você para ServiceNow Store. Depois que os plug-ins forem instalados e configurados, você poderá selecionar aqueles com os quais deseja que o assistente integre.

Em **Mobile** Se nenhum aplicativo para celular for selecionado para exibir bate-papo padrão ou bate-papo aprimorado, os usuários verão o NLU tradicional Virtual Agent no aplicativo para celular. Há três componentes diferentes do aplicativo para celular que os administradores podem integrar a um assistente: Widget de pesquisa para celular, inicializador de bate-papo e um aplicativo personalizado (SDK para celular).

a. Para usar Now Assist em Virtual Agent Em seu aplicativo para celular, baixe o Now Mobile App ou o Agent App e use Construtor de apps para celular para configurar Virtual Agent no app .

Se o aplicativo para celular no Now Assist O console do administrador está ativado, Now Assist Modelo de linguagem grande (LLM) está habilitado em Virtual Agent para aplicação em dispositivos móveis.

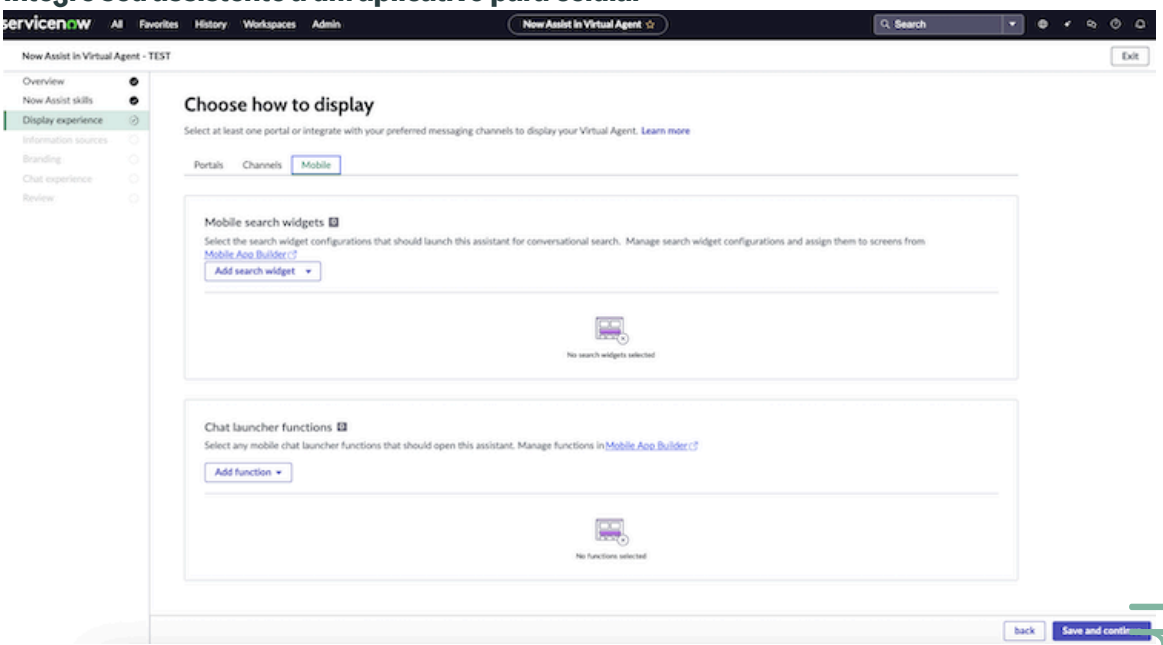
Para obter informações sobre pré-requisitos para dispositivos móveis, consulte Pré-requisitos do aplicativo para celular para bate-papo aprimorado.

Selecione um widget de pesquisa para celular no **Adicionar widget de pesquisa** lista suspensa. O assistente deve ter a experiência de bate-papo aprimorada habilitada.

Tradução automática

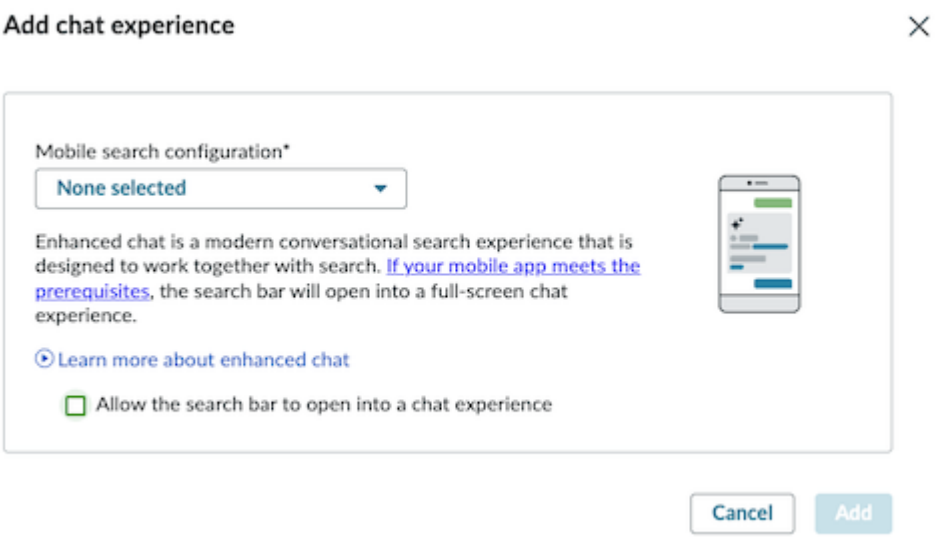
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Integre seu assistente a um aplicativo para celular



. **Adicionar experiência de bate-papo** uma janela pop-up é exibida. Selecione uma configuração de pesquisa para celular e selecione **Permita que a barra de pesquisa abra em uma experiência de bate-papo** se você quiser que o usuário tenha uma experiência de página inteira. Selecione **Adicionar**.

Selecione uma configuração de pesquisa móvel para o assistente



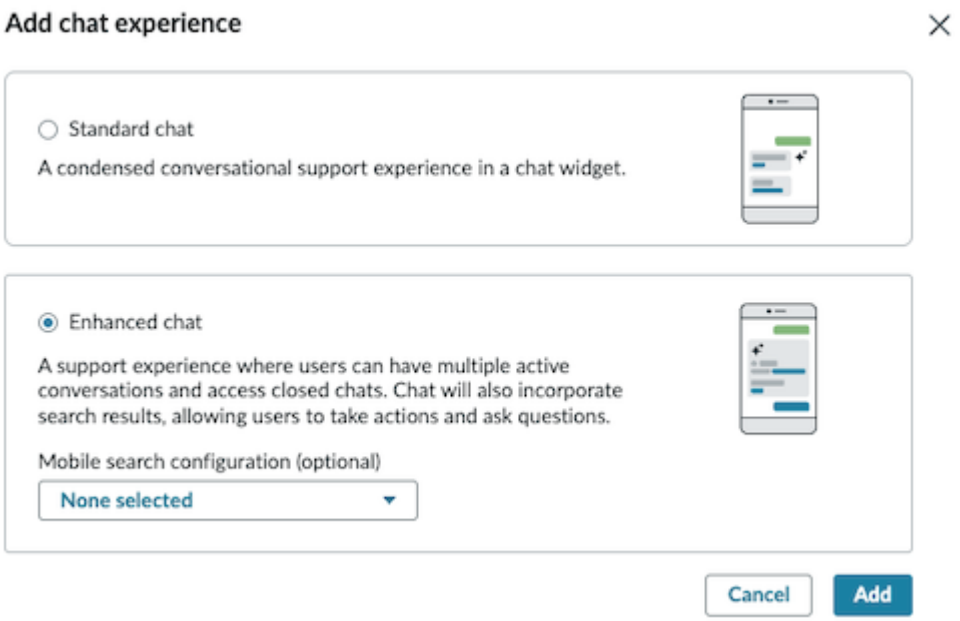
A configuração do widget de pesquisa é adicionada à lista Nome do widget de pesquisa.

Em **Funções do inicializador de bate-papo** selecione uma função para abrir o assistente. Você também pode selecionar uma configuração de pesquisa 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.

Selecione uma configuração de pesquisa móvel opcional para o assistente



Nota: Anterior Virtual Agent As configurações aplicadas aos aplicativos NOW Mobile ou Agent são migradas para serem aplicadas às funções do inicializador de bate-papo.

A janela pop-up Adicionar função do inicializador de bate-papo é exibida. Selecione bate-papo padrão ou bate-papo aprimorado e selecione **Adicionar** .

. **Seção de apps personalizados** É exibido quando um plug-in do SDK para celular é instalado. Selecione um aplicativo para celular personalizado integrado ao SDK para celular que inicia este assistente.

A janela pop-up Adicionar app personalizado é exibida. Selecione bate-papo padrão ou bate-papo aprimorado e selecione **Adicionar** .

b. Selecione as reticências para remover um aplicativo para celular ou editar configurações para alternar entre o bate-papo aprimorado e a experiência de bate-papo padrão, se o bate-papo padrão estiver disponível para você.

2. Selecione **Salvar e continuar**.

O que Fazer Depois

Adicione fontes de pesquisa a um assistente.

Exiba seu assistente na plataforma ou ServiceNow Studio

Use uma experiência de bate-papo para seu Now Assist Assistente da Plataforma do painel (padrão) ou Now Assist Assistente do Desenvolvedor de Painel.

Antes de Iniciar

Atribuir Now Assist habilidades para um assistente

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Selecione uma experiência de bate-papo para seu Now Assist Assistente de Plataforma de painel (padrão). Para Now Assist Assistente do desenvolvedor do painel, vá para a etapa 2.

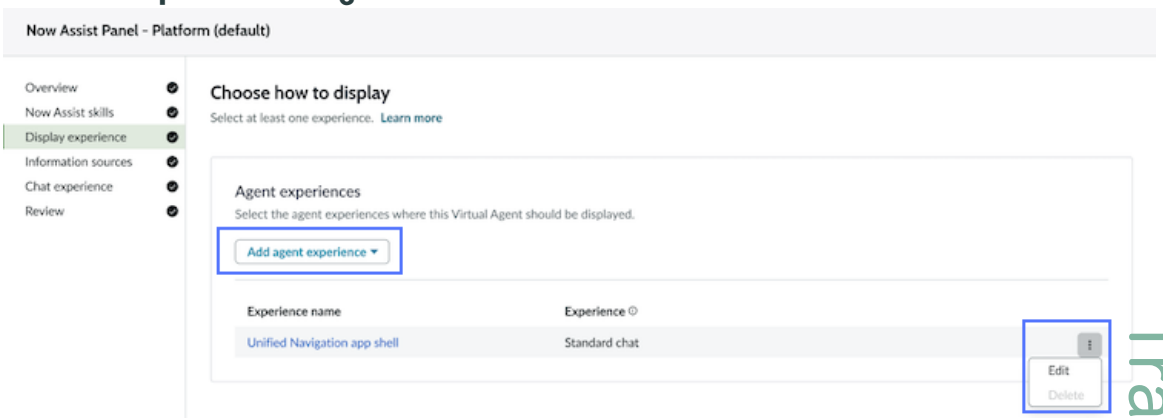
Tradução automática

© 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.

Para Now Assist Assistente da Plataforma do painel (padrão), os novos clientes só têm acesso à experiência de bate-papo aprimorada. Para obter mais informações sobre bate-papo aprimorado para Now Assist Assistente da Plataforma do painel (padrão), consulte Painel do Now Assist .

a. Selecione **Adicionar experiências do agente** menu suspenso e selecione **Shell do app Navegação unificada** .

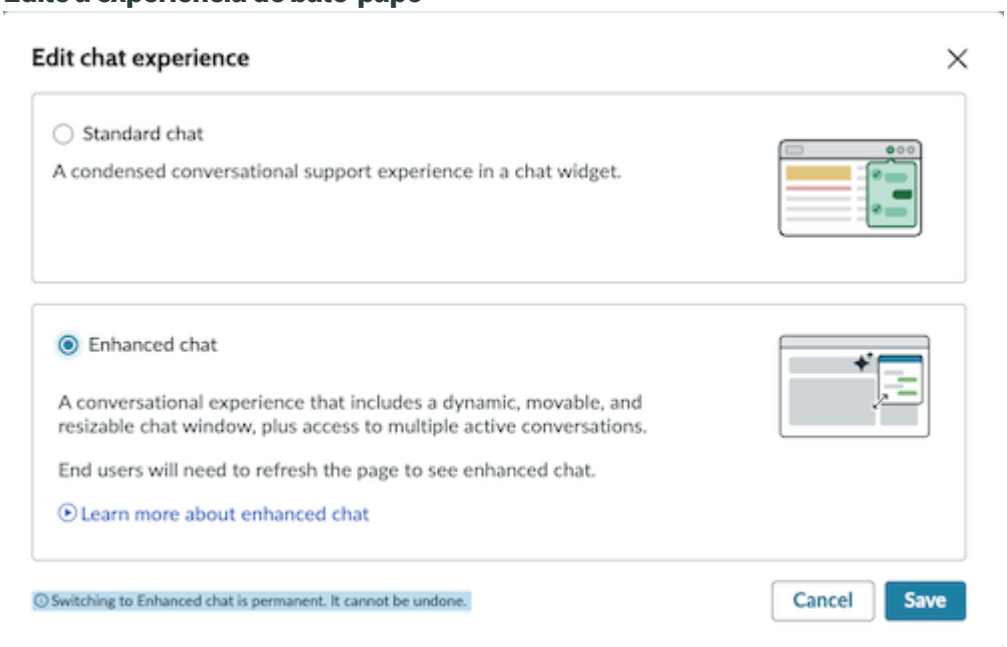
Usando a experiência do agente



b. Selecione as reticências se quiser mudar a experiência de bate-papo padrão para bate-papo aprimorado.

Importante: Alternar para o bate-papo aprimorado é permanente e não pode ser desfeito após a seleção **Salvar** e então **Salve e continue** .

Edite a experiência de bate-papo

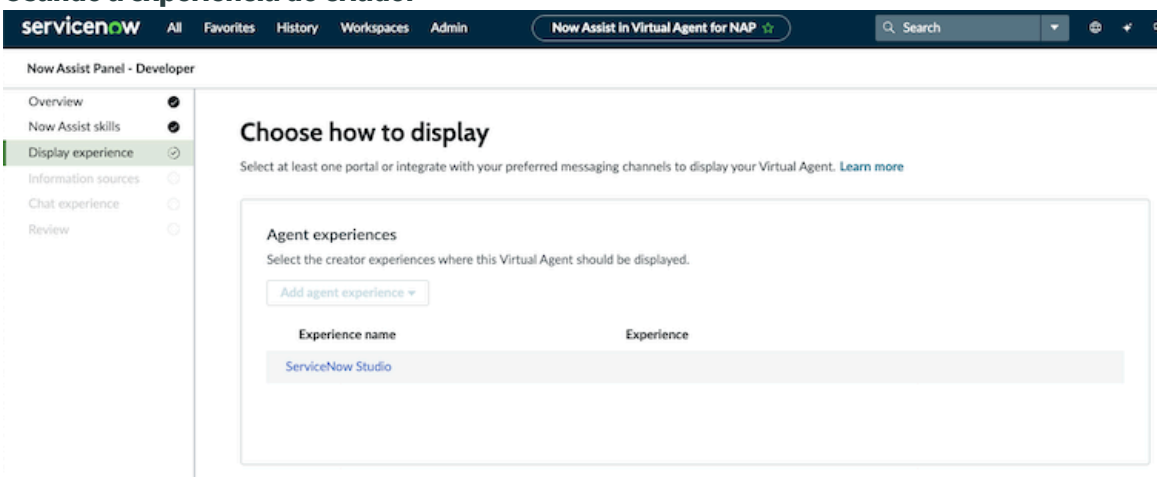


2. Usar ServiceNow Studio para seu Now Assist Assistente do Desenvolvedor de Painel.
ServiceNow Studio já foi pré-selecionado. A experiência de exibição é codificada. Portanto, a experiência de bate-papo padrão ou aprimorada não está disponível.

Tradução automática

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

Usando a experiência do criador



3. Selecione **Salvar e continuar**.

O que Fazer Depois

Adicione fontes de pesquisa a um assistente.

Adicione fontes de pesquisa a um assistente

Selecione as informações que devem estar disponíveis para o assistente.

Antes de Iniciar

Exiba seu assistente em um portal ou canal

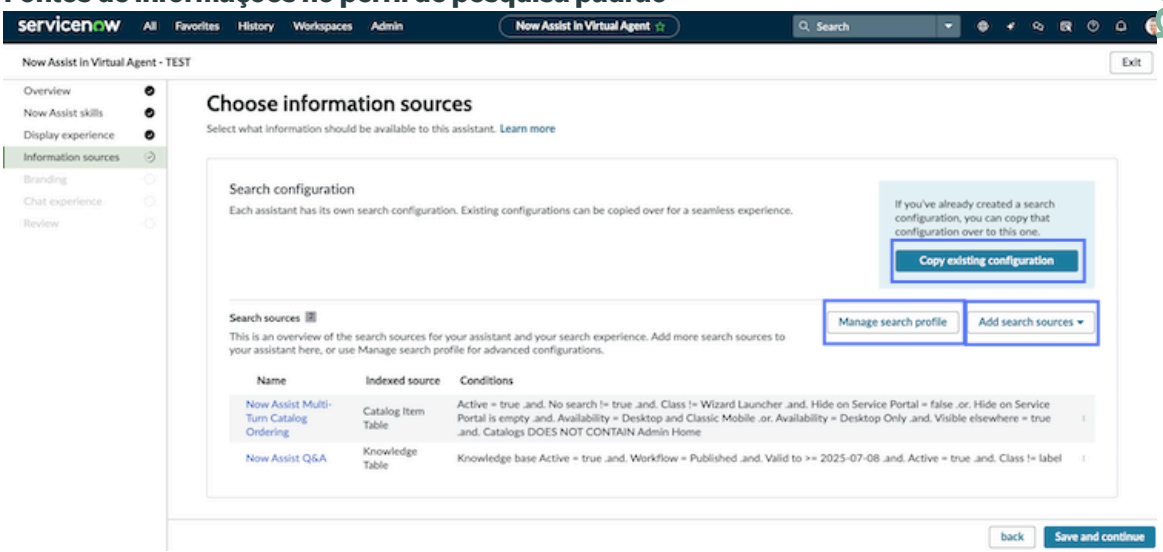
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Selecione uma fonte de pesquisa para sua configuração de pesquisa.

> **Nota:** A configuração de pesquisa não se aplica a. Now Assist Assistente do Desenvolvedor de Painel.

Fontes de informações no perfil de pesquisa 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.

Em **Configuração de pesquisa** cada assistente tem sua própria configuração de pesquisa. Se você configurou Pesquisa com IA em qualquer portal ou aplicativo para celular existente, você pode copiar a configuração existente para a configuração de pesquisa do assistente. Você também pode adicionar uma fonte de pesquisa externa ou interna.

. Now Assist em Virtual Agent o assistente é criado, um perfil de pesquisa para esse assistente é criado. Todas as fontes de pesquisa associadas ao perfil são listadas. . Virtual Agent Perguntas e Respostas e Virtual Agent As habilidades de ordenação de catálogo de vários turnos estão ativadas para o assistente, o perfil de pesquisa padrão contém os artigos de conhecimento padrão e os itens do catálogo. Selecione as reticências para editar as condições de cada habilidade.

Se você configurou Pesquisa com IA para seu portal ou aplicativo para celular, você tem a opção de **Copie a configuração existente** .

Nota: Copiar uma configuração existente não se aplica a. Now Assist Assistentes de painel (plataforma ou criador).

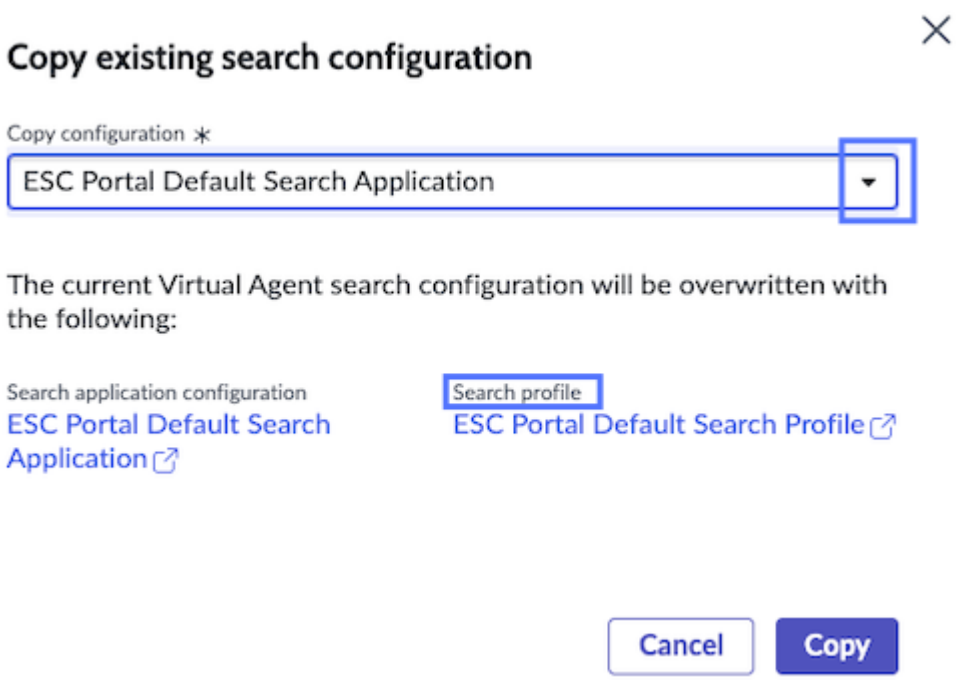
Copiar uma configuração existente importa uma configuração de pesquisa existente para o perfil de pesquisa do assistente e a configuração de pesquisa. Copiar uma configuração garante que o portal e o assistente tenham a mesma configuração de pesquisa. Depois de copiar uma configuração de pesquisa existente, as configurações anteriores do seu portal serão aplicadas ao perfil de pesquisa do assistente.

Para mudar a aplicação de pesquisa, selecione **Copie a configuração existente** .

a. Selecione uma configuração da aplicação de pesquisa na lista suspensa.

O perfil de pesquisa associado também é mostrado.

Selecione uma configuração de pesquisa para copiar



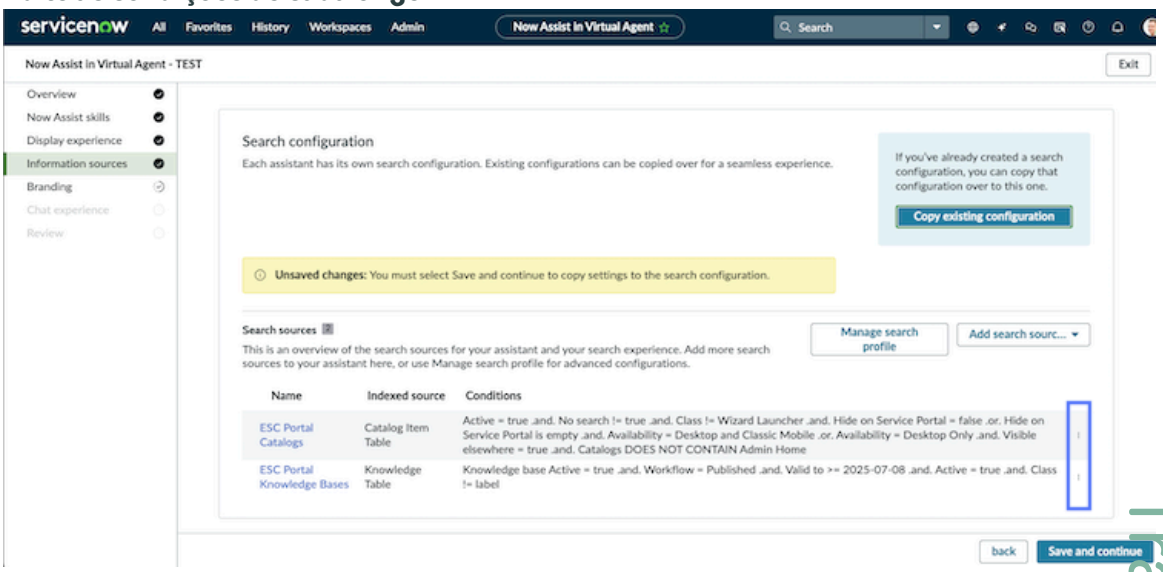
b. Selecione **Copiar**.

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.

A configuração mais recente da aplicação de pesquisa que foi selecionada na etapa anterior e as fontes de pesquisa são mostradas.

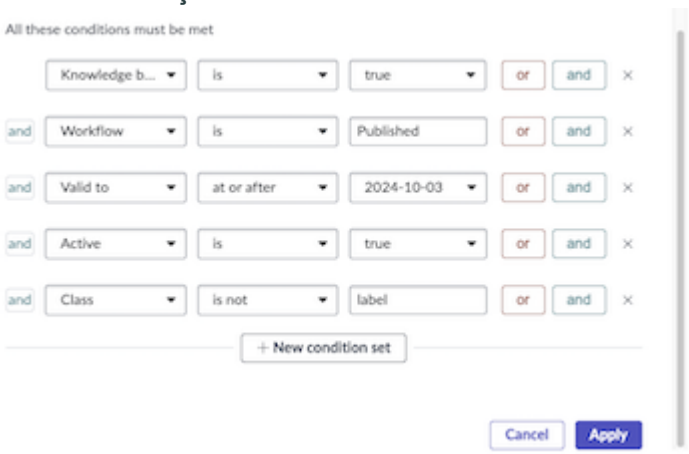
Edite as condições de cada origem



Nota: Se a experiência de bate-papo aprimorada estiver habilitada para qualquer experiência de exibição, todas as fontes de pesquisa serão copiadas para o perfil de pesquisa do assistente. As fontes de pesquisa, exceto Conhecimento, conteúdo externo e itens do catálogo, não são usadas para o gerado pelo LLM Virtual Agent respostas. As fontes de pesquisa são usadas para os resultados de pesquisa do portal e do aplicativo para celular para garantir isso Virtual Agent as respostas são perfeitas com a pesquisa do portal e a pesquisa para celular.

c. Selecione as reticências para editar as condições atuais ou adicionar um novo conjunto de condições e selecione **Aplicar** .

Edite 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.

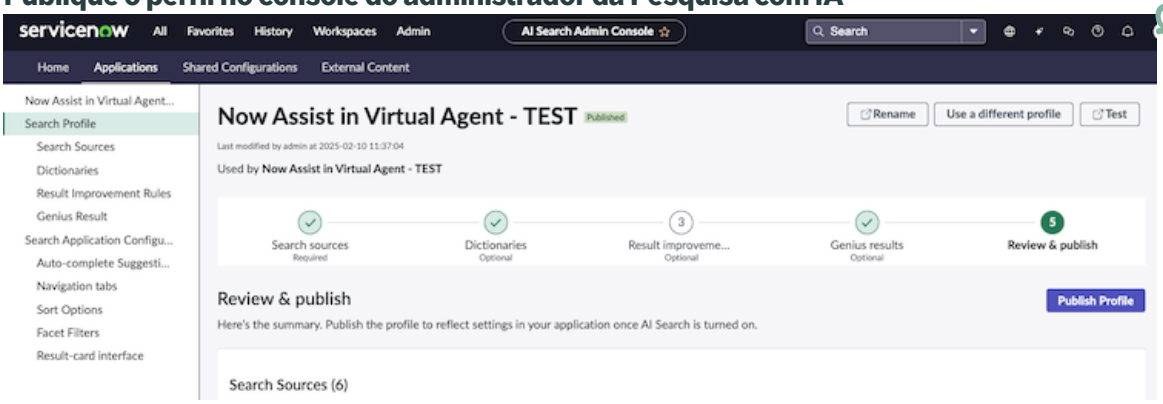
Se você tiver uma seção Now Assist Ordenação de catálogos de vários turnos, as seguintes condições serão exibidas. Para projetar uma conversa de tópico no Virtual Agent, consulte Criar um tópico do Virtual Agent.

Editar condições

Se você ainda não configurou Pesquisa com IA para seu portal e quiser adicionar fontes de pesquisa ao assistente ou editar configurações avançadas, como dicionários, regras de melhoria e palavras irrelevantes, selecione **Gerenciar perfil de pesquisa** . . Pesquisa com IA A página Console do administrador aparece para o perfil de pesquisa do assistente, onde você pode criar sua configuração de pesquisa do zero.

Por exemplo, em Pesquisa com IA Console de pesquisa do administrador **Fontes de pesquisa** , você pode vincular itens do catálogo, solicitações de mudança e assim por diante ou adicionar um novo perfil de pesquisa ao seu Virtual Agent perfil de pesquisa. Primeiro, você deve concluir a criação do seu perfil de pesquisa no Pesquisa com IA Console do administrador , e publique seu perfil para que ele seja salvo. Para obter mais informações, consulte .

Publique o perfil no console do administrador da Pesquisa com IA



Ao navegar de volta para seu Now Assist em Virtual Agent configuração do administrador, atualize sua página para refletir o perfil de pesquisa que você criou ou atualizou no Pesquisa com IA Console do administrador. Atualizar sua página confirma se todas as mudanças foram feitas e publicadas no Pesquisa com IA O console do administrador é

Tradução automática

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

refletido em seu Now Assist em Virtual Agent configuração do administrador. Para obter mais informações sobre Pesquisa com IA Console do administrador, consulte .

Nota: Se você renomear um assistente, o nome do perfil de pesquisa do assistente será renomeado automaticamente para corresponder ao nome do assistente mais recente.

Em **Adicionar fontes de pesquisa** selecione ou desmarque fontes de pesquisa externas ou internas e salve-as no perfil de pesquisa do assistente.

- Exemplos de fontes externas incluem Microsoft SharePoint Ou Confluence. Para obter uma lista completa de fontes de pesquisa externas, consulte Explorar Conectores de conteúdo externo .
- Exemplos de fontes internas incluem artigos de conhecimento e itens do catálogo. A lista de fontes de pesquisa interna disponíveis depende de Now Assist habilidades que você ativou em Atribuir Now Assist habilidades para um assistente.

Nota: Se você tiver Now Assist Perguntas e Respostas ativadas, mas você não tem origens de pesquisa externas criadas em sua instância, as origens de pesquisa externas em **Adicionar fontes de pesquisa** a lista suspensa está esmaecida.

Se quiser remover uma fonte de pesquisa e salvar a mudança, selecione as reticências. Pelo menos um Now Assist A origem de pesquisa de perguntas e Respostas deve permanecer vinculada ao assistente se Now Assist A habilidade de perguntas e Respostas está habilitada.

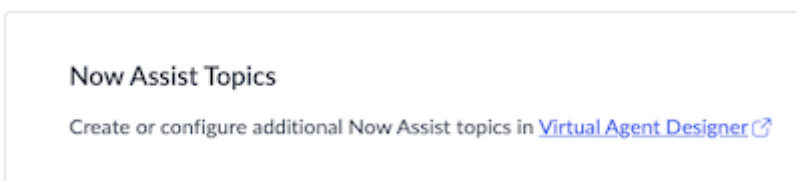
Now Assist As fontes de pesquisa de Pedido de catálogo de vários turnos não têm a opção de remoção. . Now Assist A habilidade de Pedido de catálogo de vários turnos está desativada no Now Assist desta configuração assistida pelo administrador, você não a terá como fonte de pesquisa.

Nota: Se uma fonte de pesquisa externa já estiver vinculada a um assistente, uma mensagem de aviso será exibida se você desmarcar Now Assist Perguntas e Respostas na guia Habilidades do Now Assist antes de salvar a mudança.

Now Assist A habilidade de perguntas e Respostas é um pré-requisito para Conhecimento e conteúdo externo. Se você desativar Now Assist Habilidade de Perguntas e Respostas, Conhecimento e conteúdo externo são removidos como fontes de pesquisa para este assistente. . **Adicionar fontes de pesquisa** a lista suspensa não aparece. Se você reativar Now Assist Perguntas e Respostas, adicione as fontes de pesquisa novamente.

Se você tiver um Now Assist seção tópicos, consulte Criar um tópico Virtual Agent para criar ou configurar mais tópicos.

Criar ou configurar adicionais Now Assist tópicos



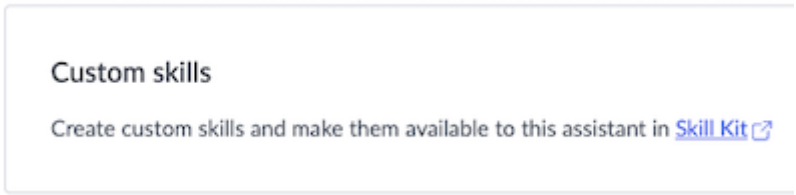
Recebido(a) **Designer do Virtual Agent** > **Propriedades básicas**, o tópico deve ser atribuído ao assistente. Para obter mais informações, consulte Formulário Criar um tópico.

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.

Se uma habilidade personalizada estiver ativada, a seção Habilidades personalizadas será exibida. Crie habilidades personalizadas e disponibilize-as para o assistente no Now Assist Kit de habilidades.

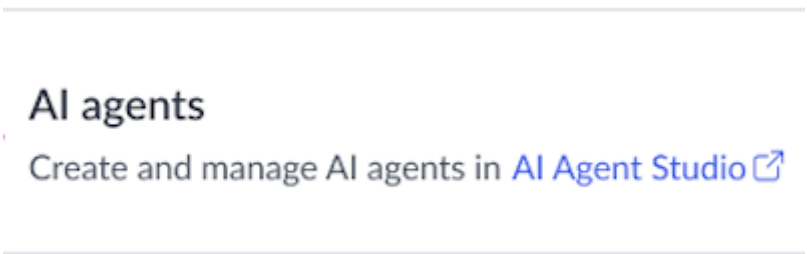
Criar habilidades personalizadas



Recebido(a) **Kit de habilidades do Now Assist** > **Configurações de implantação**habilidades personalizadas serão atribuídas ao assistente. Para obter mais informações, consulte Defina as configurações de implantação de habilidades .

Se uma habilidade de agentes de IA estiver ativada, uma seção Agentes de IA será exibida. Crie e gerencie agentes de IA no Now Assist Studio de agentes de IA.

Criar e gerenciar agentes de IA

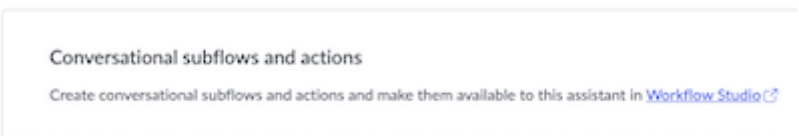


Recebido(a) **Studio de agentes de IA** > **Selecionar exibição**os fluxos de trabalho devem ser atribuídos ao assistente. Para obter mais informações, consulte Gerenciamento de agentes de IA no Designer do Virtual Agent e Criar um fluxo de trabalho agentivo .

Adicione outras fontes de pesquisa que não serão usadas para o LLM Virtual Agent respostas geradas, mas serão usadas para os resultados da pesquisa do portal e do dispositivo móvel.

Se você tiver uma seção Ações e subfluxos conversacionais, será exibido o seguinte.

Crie subfluxos e ações conversacionais



Subfluxos e ações são criados e configurados em Workflow Studio. Navegar até **Workflow Studio** > **Configurações de conversa** para atribuir subfluxos e ações ao assistente. Para obter mais informações, consulte Definir configurações de conversa de ação e Defina as configurações de conversa do subfluxo .

O Knowledge Graph transforma a pesquisa em uma experiência inteligente, preditiva e eficiente, reduzindo o atrito, aumentando a precisão, e melhorar a produtividade.

Nota: Gráfico de conhecimento aplica-se a. Now Assist em Virtual Agent assistentes e não para Now Assist Assistentes de painel (plataforma e desenvolvedor).

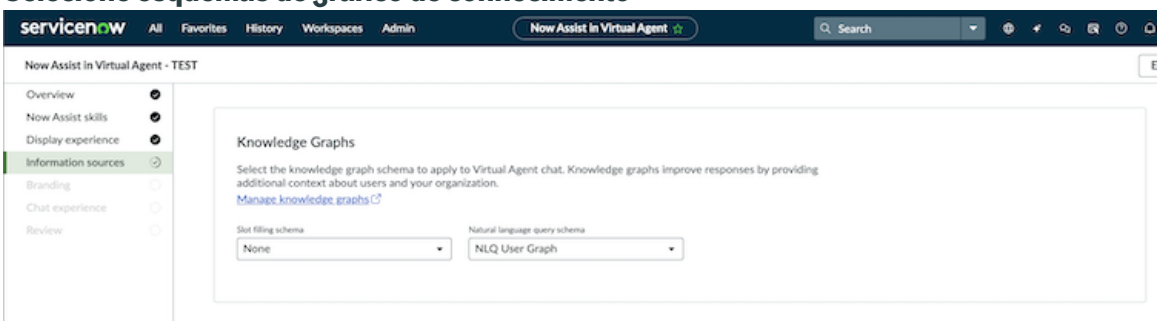
Tradução automática

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

. Gráfico de conhecimento o cartão será mostrado se Gráfico de conhecimento o app não está instalado na instância. Selecionando **Ir para Gráfico de conhecimento** Links para a página do Knowledge Graph da ServiceNow Store.

Se Gráfico de conhecimento habilitado, selecione Gráfico de conhecimento esquema a ser aplicado ao assistente.

Selecione esquemas de gráfico de conhecimento



Esquema de preenchimento de slot (opcional) : O preenchimento de slot preenche automaticamente a entrada do usuário com informações da sua organização Gráfico de conhecimento. A lista suspensa consiste em Gráfico de conhecimento esquemas que estão disponíveis na instância. Não há esquema padrão para preenchimento de slot. Se você selecionar **Gráfico global** , você tem a opção de adicionar marcadores.

Esquema de consulta em linguagem natural (opcional) : A consulta de linguagem natural permite que os usuários executem consultas de dados por meio de texto sem formatação durante o bate-papo. A lista suspensa consiste em Gráfico de conhecimento esquemas que estão disponíveis na instância. O esquema padrão para Consulta de linguagem natural é Gráfico do usuário (now_user_graph_nlq). Se você selecionar **Gráfico global** , você tem a opção de adicionar marcadores.

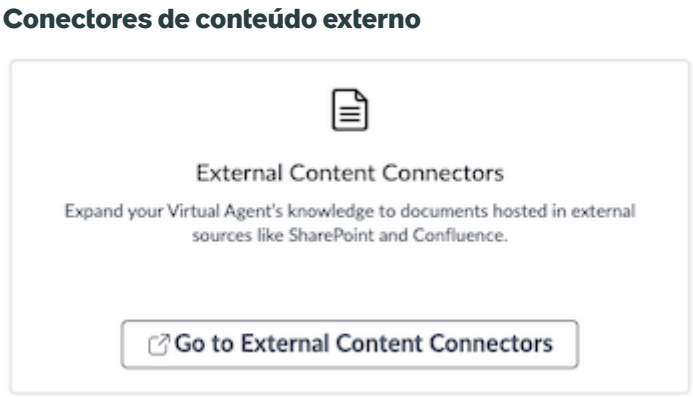
Para obter mais informações, consulte Aproveitamento Gráfico de conhecimento integração pré-criada com Virtual Agent .

Nota: Por padrão, a personalização da pesquisa está disponível com Pesquisa com IA no assistente, e fornecem experiências de pesquisa personalizadas e sensíveis ao contexto com tecnologia Gráfico de conhecimento. Para desabilitar a integração com Gráfico de conhecimento para personalização, abra o tíquete de suporte.

. **Conectores de conteúdo externo** o cartão será exibido se Now Assist A habilidade de Perguntas e Respostas está ativa para o assistente. A aplicação Conectores de conteúdo externo adiciona suporte para indexação de conteúdo e metadados de documentos em repositórios externos para tornar esses documentos pesquisáveis no Pesquisa com IA aplicações. . Now Assist A habilidade de perguntas e Respostas deve ser ativada para que o assistente acesse artigos de conhecimento e conteúdo externo. Selecione **Vá para Conectores de conteúdo externo** para criar e conectar fontes externas. Depois de criar um conector, crie uma fonte de pesquisa e vincule-a a um perfil de pesquisa. Para obter informações sobre como criar fontes de pesquisa e vinculá-las a perfis de pesquisa, consulte Fontes de pesquisa em Pesquisa com IA .

Tradução automática

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



2. Selecione **Salvar e continuar**.

O que Fazer Depois

Marque um assistente.

Marque um assistente

Decida como seu Now Assist em Virtual Agent o assistente deve procurar usando a identidade visual padrão ou criando uma identidade visual.

Antes de Iniciar

Adicione fontes de pesquisa a um assistente

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Selecione uma identidade visual padrão ou uma identidade visual personalizada existente.

   Nota: A identidade visual não é compatível com Now Assist Assistentes de painel (plataforma e desenvolvedor). Para criar uma identidade visual, consulte **Conversacional** > **Interfaces** > **Configurações**.

   Para criar uma identidade visual, consulte **Conversacional** > **Interfaces** > **Configurações**.

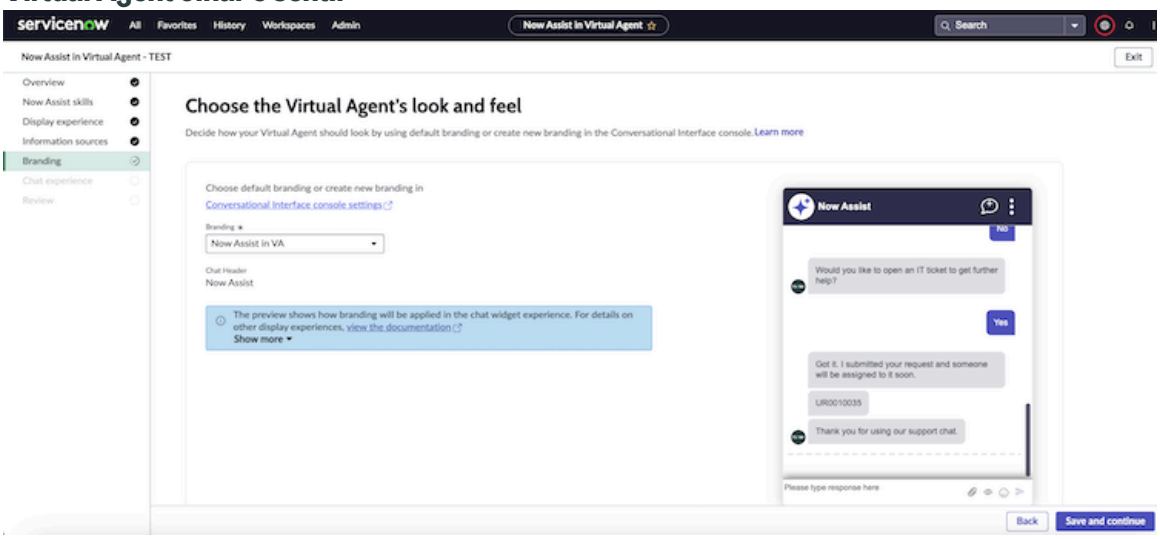
   A visualização mostra como a identidade visual é aplicada ao bate-papo padrão.

   - Para personalizar sua identidade visual de bate-papo padrão, consulte Configure seu Now Assist em Virtual Agent identidade visual.
   - Para personalizar sua identidade visual do bate-papo aprimorado Tema para Now Assist em Virtual Agent bate-papo aprimorado.

Tradução automática

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

Virtual Agent olhar e sentir



2. Selecione **Salvar e continuar**.

O que Fazer Depois

Gerencie uma experiência de bate-papo do assistente.

Gerencie uma experiência de bate-papo do assistente

Gerencie a experiência de bate-papo do seu assistente. Defina suas mensagens de saudação e encerramento, opções de fallback, pesquisa na web, fluxo de respostas e carregamentos de documentos.

Antes de Iniciar

Marque um assistente.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Selecione **Experiência de bate-papo** guia.

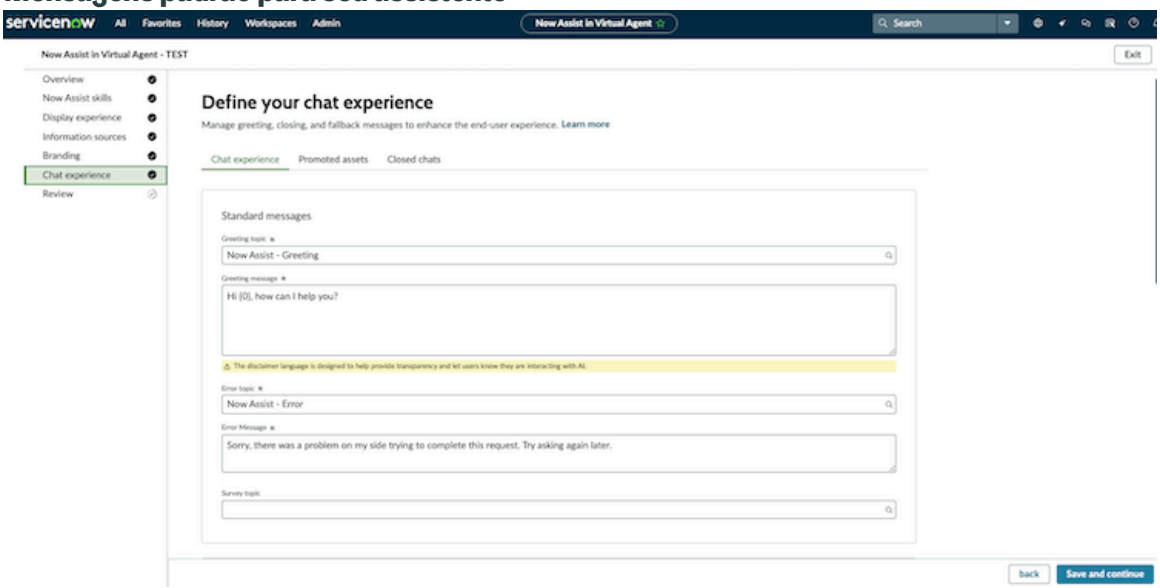
Nota: Se você estiver configurando um Now Assist assistente de painel, as opções variam de Now Assist em Virtual Agent assistentes.

- Para Now Assist O Assistente da plataforma do painel, a mensagem de fechamento e as opções de fallback não são compatíveis.
- Para Now Assist O Assistente do desenvolvedor do painel, a mensagem de encerramento, as opções de fallback e os carregamentos de documentos não são compatíveis.

Tradução automática

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

Mensagens padrão para seu assistente



a. Em **Mensagens padrão** configure o tópico de saudação, o tópico de encerramento, o tópico de erro e a pesquisa. Selecionar Tópicos padrão mostra sua mensagem correspondente. Ao selecionar um tópico personalizado, o campo de mensagem não é mostrado. As mensagens para tópicos personalizados são definidas em Designer do Virtual Agent.

Nota: Para Now Assist assistentes de painel, as opções variam de Now Assist em Virtual Agent assistentes.

Opções de mensagem padrão para assistentes

Campo	Descrição	Disponível em Now Assist em Virtual Agent assistente	Disponível em Now Assist Assistente de painel (plataforma ou desenvolvedor)
Tópico de saudação	Now Assist- Saudação é o tópico de saudação padrão para Now Assist em Virtual Agent assistentes. Now Assist Painel - Saudação é o tópico de saudação padrão para Now Assist assistentes de painel. Se quiser substituir o tópico de saudação padrão, selecione uma saudação personalizada.	Sim	Sim

Tradução automática

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

Campo	Descrição	Disponível em Now Assist em Virtual Agent assistente	Disponível em Now Assist Assistente de painel (plataforma ou desenvolvedor)
Mensagem de saudação	Se for o padrão Now Assist- Tópico de saudação é usado, a mensagem de saudação padrão é mostrada. Se um tópico de saudação personalizado for selecionado, o **Mensagem de saudação** o campo não aparece.	Sim	Sim
Tópico de encerramento	O campo Tópico de encerramento será mostrado se pelo menos um canal usar a experiência de bate-papo padrão. Quando não há nenhuma experiência de exibição que usa o bate-papo padrão, o tópico de encerramento não é mostrado. Now Assist - Encerramento é o tópico de encerramento padrão. Para substituí-lo, selecione um tópico no menu suspenso.	Sim (somente para bate-papo padrão)	Não
Mensagem de encerramento	O campo Mensagem de fechamento será mostrado se pelo menos um canal usar a experiência de bate-papo padrão. Se for o padrão Now Assist- O tópico de fechamento é usado, a mensagem de fechamento padrão é usada. Se um tópico personalizado for selecionado,	Sim (somente para bate-papo padrão)	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	Disponível em Now Assist em Virtual Agent assistente	Disponível em Now Assist Assistente de painel (plataforma ou desenvolvedor)
	o. **Fechando mensagem** o campo não é mostrado.		
Tópico de erro	Now Assist- Erro é o tópico padrão para Now Assist em Virtual Agent assistentes. Now Assist Painel - Erro é o tópico padrão para Now Assist assistentes de painel. Para substituir o padrão, selecione um tópico personalizado no menu suspenso.	Sim	Sim
Mensagem de erro	Se for o padrão Now Assist- Tópico de erro é usado, a mensagem de erro padrão é usada. Se um tópico personalizado for usado, o campo de mensagem de erro não será mostrado.	Sim	Sim
Pesquisa	O padrão Now Assist- O tópico de pesquisa é usado. Para substituir o padrão, selecione um tópico personalizado para a pesquisa. Durante um bate-papo, o tópico da pesquisa é mostrado ao usuário. Não há campo de mensagem para uma pesquisa.	Sim	Não

b. Em **Fallbacks** selecione uma ou mais opções de fallback.

Tradução automática

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

Nota: Para Now Assist Plataforma de painel e assistentes de desenvolvedor, as opções de fallback não estão disponíveis.

Exemplos de quando você pode querer selecionar mais de uma opção de fallback:

- Para transferir um usuário para um atendente e criar um registro de incidente.
- Para encerrar uma conversa ao criar um relatório de incidente.
- Para usar um tópico personalizado ao ter a opção de transferência do atendente.

Atendente roteia o usuário para um agente disponível. Selecionando **Atendente** a caixa de seleção exibe um menu suspenso para tópicos e a entrada de texto é usada para o botão de fallback no assistente. O rótulo do botão padrão é **Solicite um bate-papo ao vivo** .

Nota: Se sua instância não tiver o atendente configurado, o **Atendente** a opção de fallback não está disponível. Para configurar o atendente, selecione **Configurar** link e navegue até **Console do administrador de IC** > **Configurações** > **Bate-papo do agente** guia. Use o padrão Now Assist- Tópico do atendente ou selecione um tópico.

Pesquisa na web as informações são fornecidas ao usuário quando a resposta sintetizada não pode gerar respostas. Selecionando **Pesquisa na web** a caixa de seleção exibe uma entrada de texto que é usada para o nome do botão de fallback no assistente. O rótulo do botão padrão é **PESQUISE na web** . O provedor de pesquisa na web padrão é o Google Gemini.

Produtor de registro direciona o usuário para um item do catálogo do produtor de registro para criar um incidente ou um caso. Selecionando **Produtor de registro** a caixa de seleção exibe um menu suspenso em que você pode selecionar o item do catálogo. O produtor de registro padrão é Now Assist produtor de registro. A entrada de texto é usada para o botão de fallback no assistente. A entrada de texto padrão é **Crie um tíquete genérico** .

Nota: Para que esta opção de fallback funcione para usuários convidados, crie um produtor de registro público. Para obter mais informações, consulte Criar um produtor de registro .

Encerrar este bate-papo é uma opção de fallback para a experiência de bate-papo padrão que encerra o bate-papo entre o usuário e o assistente. Se não houver uma experiência de exibição usando o bate-papo padrão, o **Encerrar este bate-papo** a opção de fallback não é mostrada. Para a experiência de bate-papo aprimorada, as conversas

Tradução automática

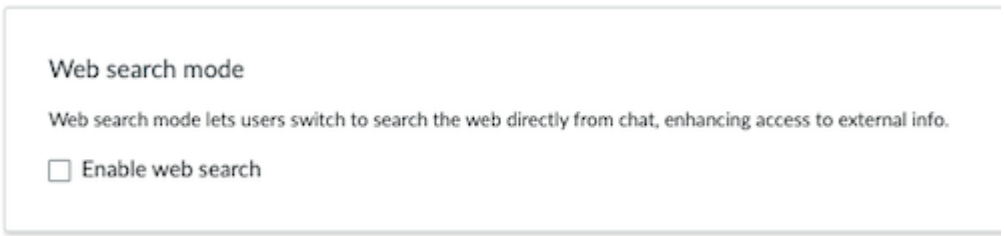
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

não terminam A entrada de texto é usada para o botão de fallback no assistente, e a entrada de texto padrão é **Encerrar este bate-papo** .

Fallback personalizado , se selecionado, exibe um menu suspenso em que você pode selecionar um tópico. Não há um tópico padrão. A entrada de texto é usada para o botão de fallback no assistente. A entrada de texto padrão é **Botão de fallback personalizado** . Para obter mais informações sobre opções de fallback, consulte Bate-papo aprimorado.

c. Em **Modo de pesquisa na web** , ative a pesquisa na web se quiser que os usuários pesquisem na internet diretamente de dentro da janela de bate-papo.

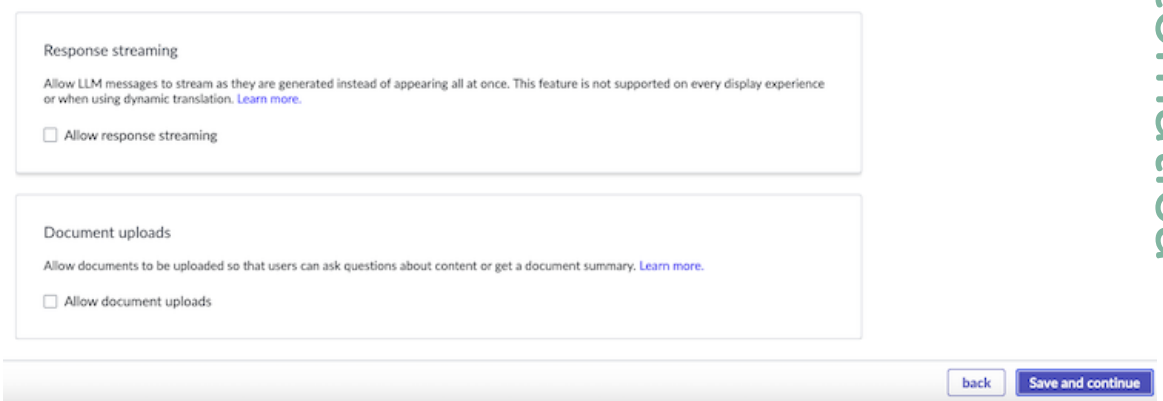
Modo de pesquisa na Web



O modo de pesquisa na web permite que os usuários pesquisem na internet selecionando um ícone de globo (na janela de bate-papo. O provedor de pesquisa na web padrão é o Google Gemini.

Nota: Para Now Assist Assistente da plataforma do painel, o modo de pesquisa na web estará disponível se o bate-papo aprimorado estiver disponível. Now Assist O assistente do Desenvolvedor de painel não tem a opção de modo de pesquisa na web.

Fluxo de resposta e carregamentos de documentos para seu assistente



Em **Fluxo de resposta** seção, se **Permitir fluxo de resposta** As mensagens do LLM aparecem conforme cada palavra é gerada, em vez de mostrar a mensagem inteira de uma só vez. Se **Permitir fluxo de resposta** está acinzentado, é porque não é compatível com o uso Tradução dinâmica. Os canais compatíveis com resposta sintetizada também são compatíveis com streaming quando a transmissão está ativada.

Se Tradução dinâmica está ativado, o. **Permitir fluxo de resposta** a caixa de seleção está esmaecida. Para desativar Tradução dinâmica, vá para Now Assist Console do administrador. Desligando Tradução dinâmica afeta toda a instância.

Em **Carregamentos de documentos** seção, **Permitir carregamentos de documentos** está desativado por padrão. Se você marcar a caixa de seleção, os usuários poderão carregar documentos no bate-papo e fazer perguntas sobre o conteúdo ou obter um resumo.

Tradução automática

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

Para obter mais informações sobre formatos de arquivo para carregar arquivos para um assistente, consulte Carregar documentos em um bate-papo.

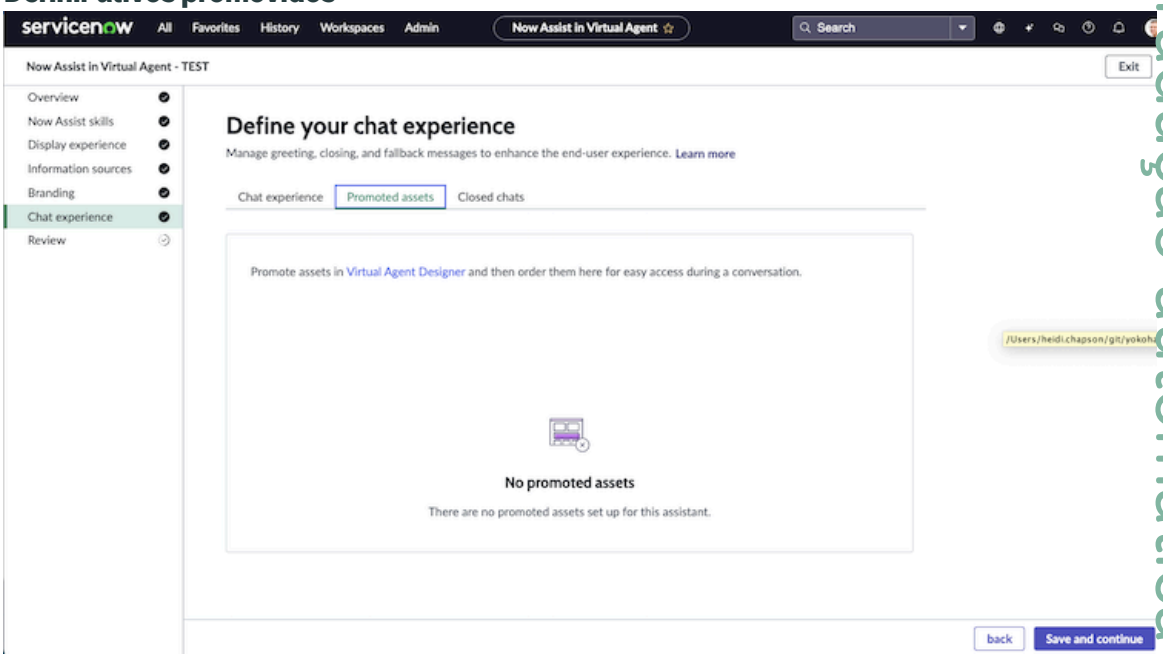
Nota: . Now Assist A habilidade do tópico deve ser ativada no nível do assistente para que os carregamentos de documentos estejam ativos ao gerenciar sua experiência de bate-papo. O alerta a seguir será mostrado se for seu Now Assist A habilidade do tópico está desativada.

Aviso: Se você desativar Now Assist, a capacidade de carregar documentos está desativada.

Selecione em uma lista pré-filtrada para substituir os tópicos de configuração definidos em Designer do Virtual Agent. Se você mudar um de seus tópicos de configuração e retornar à configuração Simples, esse tópico ficará indisponível.

Em **Ativos promovidos** , navegue até Designer do Virtual Agent para definir ativos promovidos para este assistente. Os ativos promovidos aparecem como ativos sugeridos para os usuários iniciarem depois que receberem a saudação do assistente. Para obter mais informações sobre como promover ativos em Designer do Virtual Agent, consulte Promover ou rebaixar subfluxos de conversa do LLM, ações e tópicos em Designer do Virtual Agent

Definir ativos promovidos

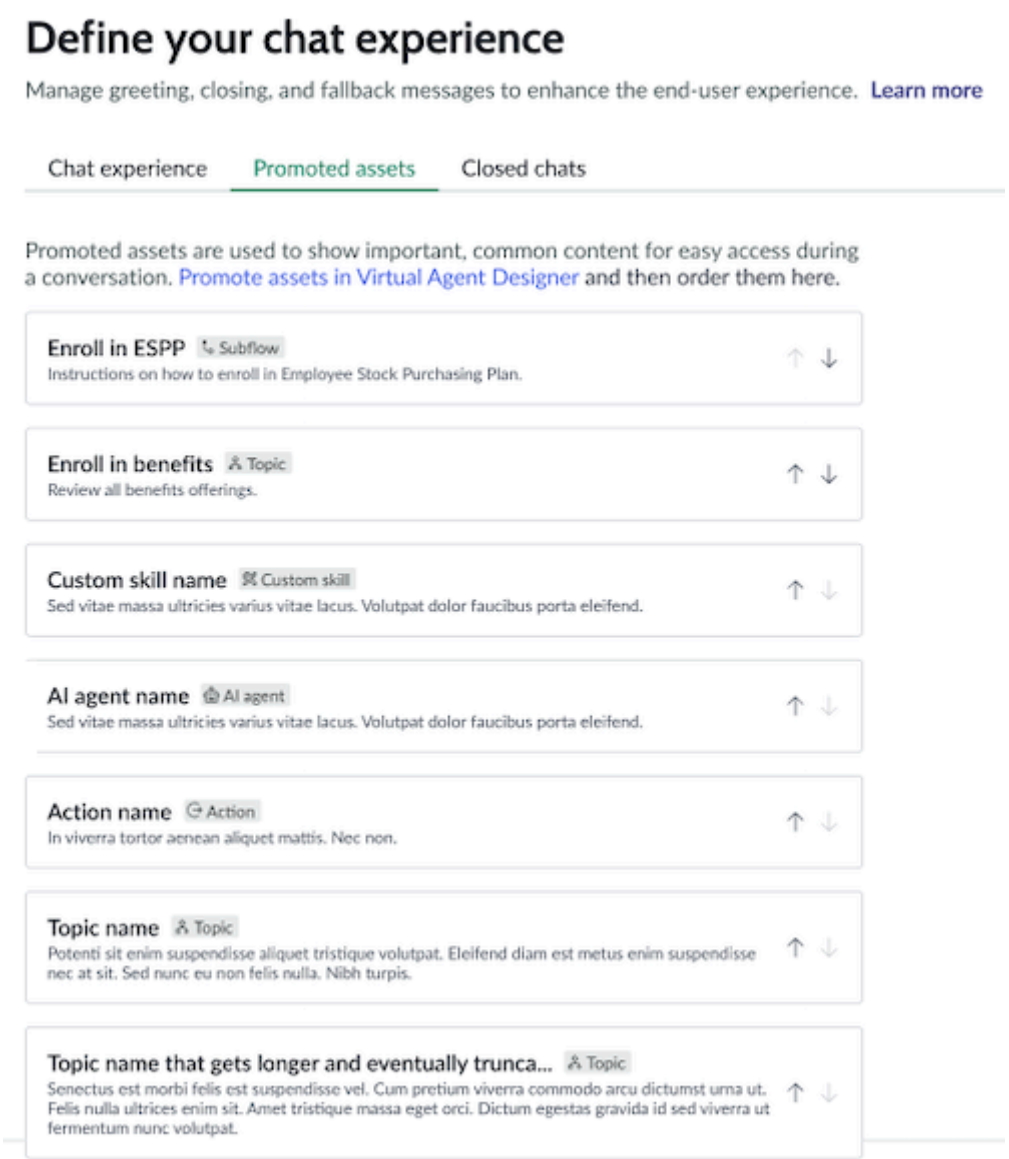


Depois de promover os ativos em Designer do Virtual Agent, você pode usar as setas para cima ou para baixo para reordenar os ativos. No máximo seis ativos são mostrados ao usuário. Em cada ativo, um marcador mostra se é um tópico, subfluxo, ação, habilidade personalizada ou agente de IA.

Tradução automática

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

Lista de ativos promovidos

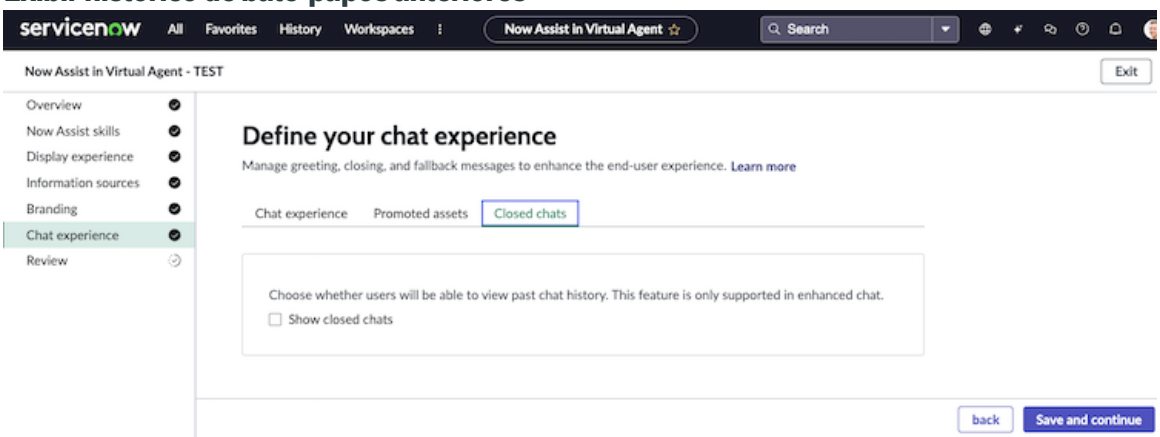


. **Bate-papos encerrados** estará disponível se a experiência de bate-papo aprimorada estiver ativa. Se **Mostrar bate-papos encerrados** ativado, os usuários podem acessar o histórico do bate-papo na experiência de bate-papo aprimorada.

Tradução automática

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

Exibir histórico de bate-papos anteriores



2. Selecione **Salvar e continuar**.

O que Fazer Depois

Revise as configurações do assistente.

Revise as configurações do assistente

Revise as configurações do assistente e teste seu assistente.

Antes de Iniciar

Gerencie uma experiência de bate-papo do assistente.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Selecione **Teste seu Virtual Agent** .

> **Nota:** Configurações para Now Assist Assistentes de painel (plataforma e desenvolvedor) são diferentes dos Now Assist em Virtual Agent assistente. Revise as configurações relevantes para o assistente específico.

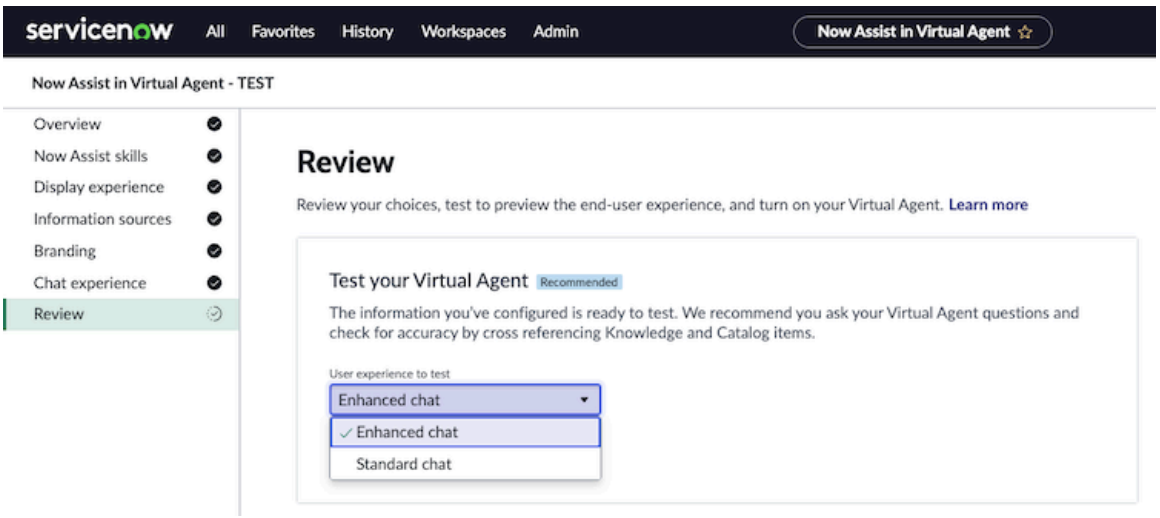
É importante testar seu Virtual Agent julgar a qualidade dos resultados de fluxos de trabalho agenciais comuns antes de mover sua experiência para um ambiente de produção. Valide a experiência da interface do usuário, os resultados do fluxo de trabalho do agente e as opções de fallback.

a. Se os portais selecionados tiverem somente a experiência de bate-papo padrão ou somente a experiência de bate-papo aprimorada habilitada, a lista suspensa não será exibida. Se ambos os tipos de experiência estiverem habilitados, a lista suspensa mostrará os 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.

Teste seu assistente



Se você selecionar **Bate-papo aprimorado** . Designer do Virtual Agent o painel de teste para a experiência de bate-papo aprimorada foi iniciado.

Se você selecionar **Bate-papo padrão** , o painel de widget de bate-papo é iniciado em Designer do Virtual Agent.

b. Detalhes do assistente mostre assistentes primários e secundários vinculados.

c. Habilidades do Now Assist mostre as habilidades ativas.

d. Experiência de exibição mostra quais portais ou canais de envio de mensagens têm Virtual Agent e o tipo de experiência usada.

Se um portal ou canal de envio de mensagens não tiver sido selecionado, a mensagem a seguir será exibida.

. Selecione pelo menos uma experiência de exibição para ativar este assistente O alerta aparece na parte superior da página e você não poderá ativar o assistente até que tenha feito uma seleção na Experiência de exibição.

e. Fontes de informação mostrar o perfil de pesquisa, as fontes de pesquisa, Now Assist subfluxos e ações, habilidades personalizadas, fluxos de trabalho do agente e Gráfico de conhecimento.

f. Identidade visual mostra o tipo de identidade visual selecionado.

g. Experiência de bate-papo mostra sua saudação, mensagens de encerramento, opções de fallback, pesquisa na web e se o fluxo de respostas e os carregamentos de documentos estão ativados. Se você tiver um ou mais portais com a experiência de bate-papo aprimorada, os bate-papos encerrados serão mostrados.

Em **Recursos adicionais** esses itens aparecem dependendo do tipo de configuração que você tem.

Tradução automática

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

a. Now Assist Os tópicos ficam visíveis quando Now Assist A habilidade de tópicos está habilitada para seu assistente. . **Exibir todos os tópicos** o link é aberto Designer do Virtual Agent.

b. Now Assist em Pesquisa com IA permanece visível. **Exibir todos os portais** O link abre a Configuração Now Assist em Pesquisa com IA Console para habilitar os resultados do Genius gerados por Now Assist na pesquisa do portal.

c. Monitore seu Virtual Agent fica visível quando você ativa um ou mais assistentes pela primeira vez. . **Exibir desempenho** o link é aberto Now Assist em Virtual Agent Análise.

d. Gatilhos proativos permanecer visível. Se Gatilhos proativos não está instalado no ServiceNow A instância, Instalar de ServiceNow Store o link é aberto ServiceNow Store Gatilhos proativos aplicação. Se Gatilhos proativos está instalado na instância, Gatilhos proativos pode ser gerenciado em **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.

e. A notificação permanece visível. **Gerenciar notificações nas configurações** o link leva você ao **Interfaces conversacionais** > **Configurações** Virtual Agent página.

2. Selecione **Ativar** depois de testar seu assistente para confirmar que tudo está funcionando bem.
3. Se um assistente já estiver ativado, selecione **Concluído** .

   Uma mensagem é exibida mostrando que Now Assist no Virtual Agent foi ativado com sucesso.

4. Selecione **Entendi**.

Resultado
O assistente está ativo e os tópicos podem ser associados ao Assistentes do LLM.

Pré-requisitos do portal para bate-papo aprimorado

Now Assist em Virtual Agent Fornece aos usuários uma experiência de IA generativa orientada por conteúdo e por pesquisa. Para se beneficiar dos recursos de bate-papo e pesquisa, seu portal deve ter Pesquisa com IA habilitado antes de configurar seu assistente.

O bate-papo padrão ou aprimorado oferece experiências diferentes. O bate-papo aprimorado fornece aos usuários uma janela de bate-papo redimensionável e uma experiência de pesquisa. Para entender as diferenças entre bate-papo padrão, bate-papo aprimorado e bate-papo aprimorado com uma opção de experiência de página inteira adicional, consulte Usar Now Assist em Virtual Agent. Se você quiser apenas uma experiência de bate-papo, não haverá dependência na configuração de pesquisa de um portal. No entanto, certifique-se de que seu portal tenha o botão de widget de bate-papo padrão.

Para se beneficiar dos recursos de pesquisa aprimorados do bate-papo, seu portal deve ter Pesquisa com IA habilitado. Para configurar Pesquisa com IA para o seu portal, navegue até **Tudo** > **Página inicial de administração da Pesquisa com IA**. Para obter mais informações, consulte Habilitar e configurar Pesquisa com IA em Portal de serviços .

Nota: Quando você ativa o bate-papo aprimorado em um portal, esse portal usa o perfil de pesquisa do VA em vez do perfil de pesquisa especificado na configuração da aplicação de pesquisa do portal. Para saber mais sobre perfis de pesquisa e como eles afetam o comportamento de pesquisa, consulte Perfis de pesquisa em Pesquisa com IA .

Na experiência de bate-papo aprimorada, a experiência de página inteira é uma opção 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.

Os pré-requisitos para a experiência de bate-papo aprimorada e a experiência de bate-papo aprimorado com página inteira são:

1. Portal Pesquisa com IA configuração
2. Widget de Pesquisa facetada
3. Widget Pesquisa autoantecipada padrão da ServiceNow (necessário somente para o bate-papo aprimorado com experiência de página inteira)

Nota: Se você personalizou o widget Pesquisa facetada ou o widget Pesquisa autocompletável, deverá reconciliar suas personalizações com as versões mais recentes para garantir que você tenha todas as atualizações.

Pré-requisitos do aplicativo para celular para bate-papo aprimorado

Now Assist em Virtual Agent Fornece aos usuários uma experiência de IA generativa orientada por conteúdo e por pesquisa. Se você optou pelo bate-papo padrão ou aprimorado ao configurar seu assistente, você pode integrar três componentes diferentes do aplicativo para celular com um assistente.

Para obter informações sobre como escolher como você deseja Now Assist em Virtual Agent para exibir em seu aplicativo para celular, consulte Mobile Now Assist experiência de exibição para Virtual Agent . Para entender as diferenças entre o Now Assist no Virtual Agent padrão e as experiências de bate-papo aprimoradas, consulte Usar Now Assist em Virtual Agent.

Os três componentes diferentes do aplicativo para celular que os administradores podem integrar a um assistente são um widget de pesquisa para celular, inicializador de bate-papo e aplicativo personalizado.

Componentes e ofertas do aplicativo para celular

Componente do aplicativo para celular	Descrição	Bate-papo padrão	Bate-papo aprimorado
Widget de pesquisa para celular	O widget da barra de pesquisa no aplicativo para celular da ServiceNow	Não	Experiência de página inteira somente
Inicializador de bate-papo	O padrão Virtual Agent widget de bate-papo	Sim, mas somente oferecido a existente Now Assist em Virtual Agent clientes	Sim
App personalizado (SDK para celular)	A ferramenta para exibir nativo Virtual Agent na aplicação de terceiros do próprio cliente.	Sim, mas oferecido somente aos clientes existentes do Now Assist no Virtual Agent	Sim

Pré-requisitos de bate-papo aprimorados do aplicativo para celular

Componente do aplicativo para celular	Comportamento de bate-papo aprimorado	Pré-requisitos
Widget de pesquisa para celular	Digitar um enunciado na barra de pesquisa abre uma experiência de bate-papo	Os administradores devem selecionar a configuração de pesquisa para celular 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.

Pré-requisitos de bate-papo aprimorados do aplicativo para celular

Componente do aplicativo para celular	Comportamento de bate-papo aprimorado	Pré-requisitos
	em tela cheia. Os usuários podem iniciar a página de resultados da pesquisa no bate-papo.	ser usada. Para obter mais informações, consulte Exiba seu assistente em um portal ou canal.
Inicializador de bate-papo	Selecionar a função de bate-papo em um aplicativo para celular abre o nativo Virtual Agent. Um usuário pode fazer perguntas em nativo Virtual Agent e obter Now Assist respostas. Os usuários também podem iniciar a página de resultados da pesquisa no bate-papo.	Opcionalmente, os administradores podem selecionar a Configuração de pesquisa para celular para melhorar a qualidade dos metadados.
App personalizado (SDK para celular)	Selecionar a função de bate-papo personalizada em um aplicativo para celular de terceiros é aberto nativo Virtual Agent. Os usuários podem fazer perguntas em nativo Virtual Agent e obter Now Assist respostas.	Você não pode usar Now Assist em Virtual Agent Pesquisa com IA experiência em um app personalizado. A pesquisa é executada pelo aplicativo para celular de terceiros do cliente/

Configurar Now Assist Na solicitação do Catálogo conversacional

Acelere e forneça uma experiência conversacional simplificada com base na IA generativa ao enviar uma solicitação de item do catálogo no Virtual Agent. Sua organização pode aumentar o índice de autoatendimento e reduzir os custos operacionais.

Antes de Iniciar

Função exigida: admin ou catalog_admin e flow_designer (para editar o subfluxo)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As capacidades da IA generativa são aproveitadas para fornecer uma experiência de solicitação de catálogo eficiente e semelhante à humana na interface de conversação do Virtual Agent. Isso reduz o tempo de resposta para o envio de solicitação.

Quando a experiência de IA generativa é configurada para o envio de solicitação de item do catálogo, a experiência a seguir fica disponível para um solicitante:

- Perguntas contextuais que permitem uma conversa mais humana com base nas respostas às perguntas já realizadas.
- Preenchimento de slot que reconhece respostas a 1 ou mais perguntas na entrada do solicitante. Por exemplo, se a palavra-chave de pesquisa for Gostaria de solicitar uma máquina virtual do Windows com 1 TB de espaço em disco e se o item do catálogo tiver perguntas sobre o sistema operacional e o espaço no disco rígido, o solicitante não precisará responder a essas perguntas novamente.
- Capacidade de responder a várias perguntas de item do catálogo ao mesmo tempo.
- Ordenação de catálogo de vários turnos em que solicitantes podem mudar as respostas a qualquer momento. Por exemplo, ao responder a uma pergunta sobre o tamanho da

Tradução automática

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

memória de um telefone, o solicitante pode mencionar a mudança do modelo de telefone selecionado na pergunta anterior.

- Validação das respostas às perguntas.
- Capacidade de sair do processo de envio de solicitação a qualquer momento.

Nota:

- Perguntas somente leitura, perguntas com respostas preenchidas e perguntas que já foram respondidas na palavra-chave de pesquisa do solicitante são ignoradas.
- Embora os tipos de pergunta de item do catálogo a seguir sejam aceitos no modo de conversa, as respostas de linguagem natural não são compatíveis com eles:
  - Anexo
  - Mascarado

Procedimento

1. Para configurar o. Now Assist para Virtual Agent aplicação que instala o. Now Assist Na aplicação Solicitação de catálogo conversacional, consulte Configurar assistentes.
   Com esta configuração, o `sn_now_assist_cr.llm.conversational.request.question.limit` o valor da propriedade do sistema será definido como 500 por padrão se essa propriedade não tiver sido editada anteriormente.
2. Habilite a experiência de IA generativa para um envio de solicitação de item do catálogo no Virtual Agent.

   a. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definição de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.

   b. Selecione um item do catálogo que precisa ser solicitado no modo de conversa.
   Para mais informações sobre itens do catálogo que têm suporte para o modo de conversa, consulte Catálogo de serviços blocos de tópico em Virtual Agent com tecnologia Now LLM .

   c. No formulário de item do catálogo, confirme se **Tornar o item não conversacional no VA** a caixa de seleção não está marcada.

   d. No formulário de item do catálogo, confirme se **Desativar o Now Assist (LLM)** a caixa de seleção não está marcada.
   Se você marcar esta caixa de seleção, o LLM não será usado e os dados não serão enviados para o LLM. O item pode se tornar não conversacional.

   Nota:

   - Se você quiser que o item do catálogo não seja conversacional, selecione **Tornar o item não conversacional no VA** caixa de seleção. Mas se o item do catálogo contiver algumas informações confidenciais que você não deseja enviar para o LLM, selecione **Desativar o Now Assist (LLM)** caixa de seleção.
   - Se você limpar **Tornar o item não conversacional no VA** , o item se tornará conversacional somente se todas as condições forem atendidas para tornar um item conversacional. Para obter mais informações sobre essas condições, consulte Catálogo de serviços blocos de tópico em Virtual Agent com tecnologia Now LLM .

   e. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

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

3. Confirme se o produtor de registro de fallback está configurado no **Buscar produtor de tíquete genérico para solicitação de catálogo conversacional** subfluxo.

   Em alguns casos, quando um solicitante está pesquisando um item do catálogo, Pesquisa com IA pode não ser capaz de retornar resultados. Por exemplo, quando o item do catálogo não está disponível ou quando o solicitante não tem acesso à exibição do item do catálogo. Nesses casos, o mecanismo de fallback é ativado para a conversa do Virtual Agent, e o Virtual Agent tenta conectar o solicitante a um atendente. Se não houver atendentes disponíveis, o produtor de registro **Criar um tíquete genérico**, que cria um incidente para resolver o problema, será acionado.

   - O tópico de **Fallback do Now Assist** controla o mecanismo de fallback. Esse tópico aciona o produtor de registro retornado pelo subfluxo **Buscar produtor de tíquete genérico para o subfluxo de solicitação do catálogo de conversa**.
   - Este subfluxo retorna o valor da propriedade *sn_nowassist_va.now.assist.generic.ticket.fallback.record.producer*. Por padrão, o valor dessa propriedade é o sys_id do produtor de registro **Criar um tíquete genérico**.

   Nota: . *sn_nowassist_va.now.assist.generic.ticket.fallback.record.producer*e **Crie um tíquete genérico** os produtores de registro estão disponíveis em uma instância quando Now Assist para Virtual Agent a aplicação está instalada.

   Além disso, é possível personalizar o processo de fallback configurando seu próprio produtor de registro ou criando uma lógica adicional em um novo subfluxo.

Opção	Descrição
Configure seu próprio produtor de registro. Por exemplo, para mudar as entradas em uma conversa do Virtual Agent.	**a.** Navegue até **sys_properties.list**. **b.** Selecione a propriedade *sn_nowassist_va.now.assist.generic.ticket.fallb* **c.** No campo **Valor**, insira o sys_id do produtor de registro ao qual você deseja fazer referência. **d.** Selecione **Atualizar**.
Crie lógica adicional em um novo subfluxo. Por exemplo, para se referir a um novo produtor de registro para cada negócio.	**a.** Crie um subfluxo para retornar o sys_id de um produtor de registro. Para mais informações sobre os subfluxos do Flow Designer, consulte Criando subfluxos . **b.** Navegue até **sys_properties.list**. **c.** Selecione a propriedade *sn_nowassist_va.now.assist.generic.ticket.fallb* **d.** No campo **Valor**, insira o escopo e o nome interno do subfluxo. Por exemplo, **global.subflow_name**. Localize o campo **Nome interno** na lista de subfluxos do Flow Designer.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
	Nota: Por padrão, o valor da propriedade é **sn_nowassist_va.fetch_generic_ticket_producer_for_conversational_catalog_request**. . **e.** Selecione **Atualizar**.

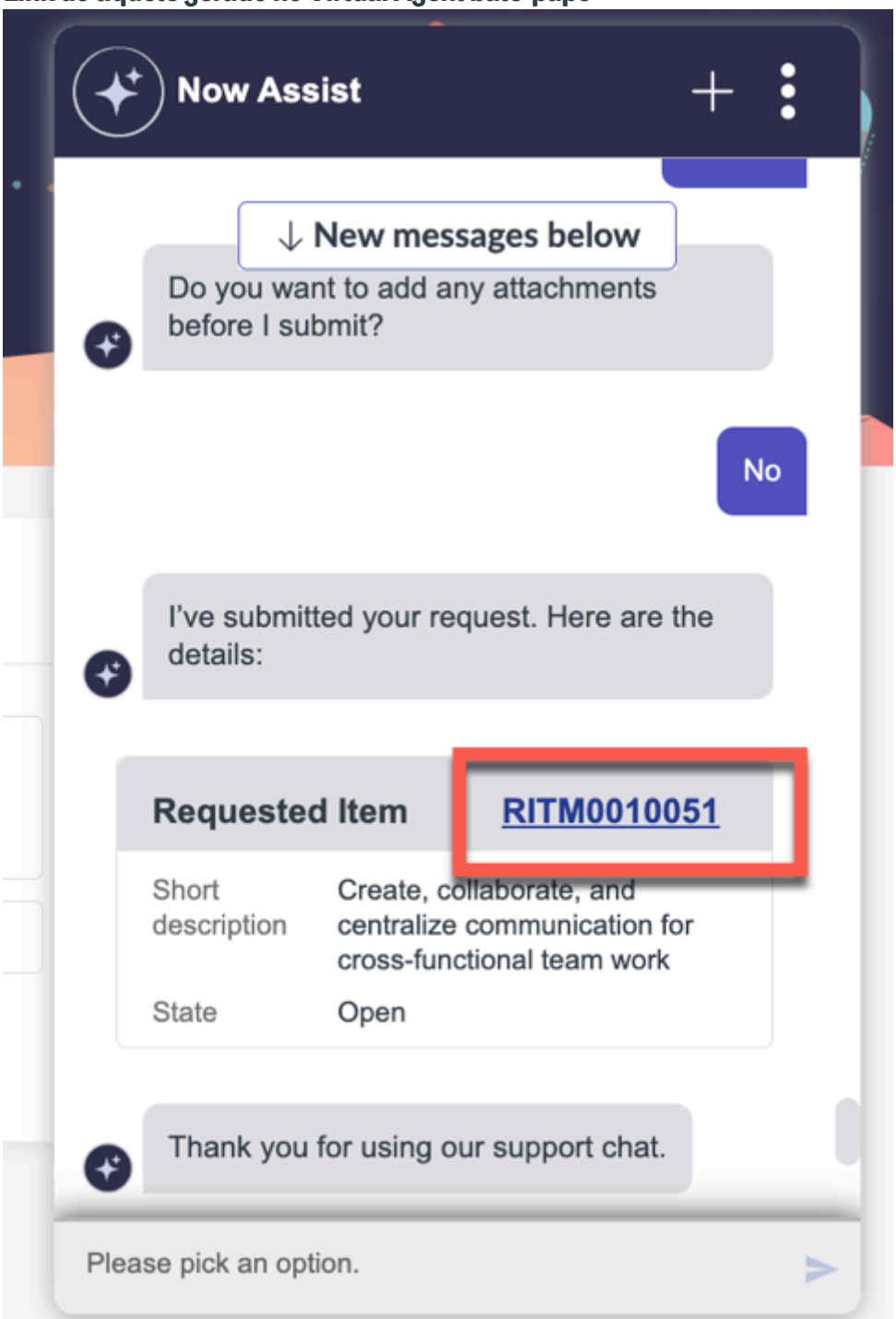
4. **Opcional:** Defina as configurações de navegação de URL para especificar onde o link do tíquete gerado no bate-papo do Virtual Agent é aberto. Consulte Como configurar Navegação de URL para links de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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) Para mais informações sobre navegação de URL no Virtual Agent, consulte Navegação por URL em Interfaces conversacionais. Para mais informações sobre scripts do Virtual Agent, consulte Scripts Virtual Agent.

Link do tíquete gerado no Virtual Agent bate-papo



Tópicos relacionados

- Catálogo de serviços blocos de tópico em Virtual Agent com tecnologia NLU
- Catálogo de serviços blocos de tópico em Virtual Agent com tecnologia Now LLM

Tradução automática

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

Ative a habilidade subfluxos e ações

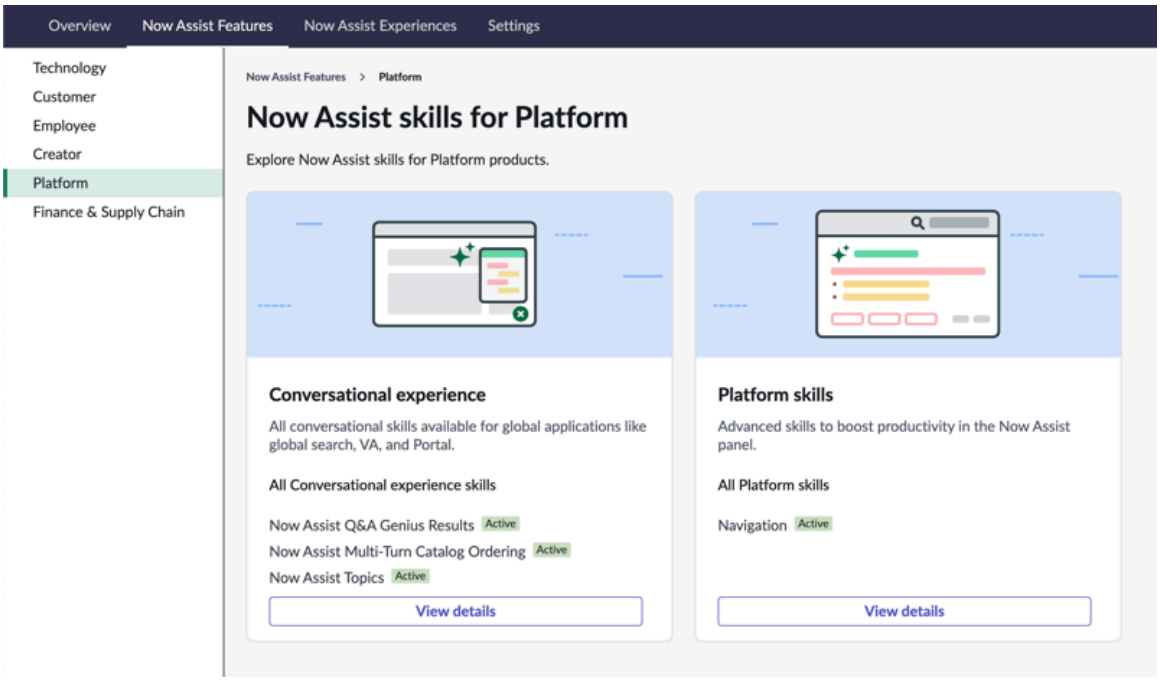
Ative a habilidade subfluxos e ações para executar subfluxos e ações das conversas do Now Assist.

Antes de Iniciar

- Configure o. Now Assist Na aplicação Virtual Agent. Consulte Configurar assistentes.
- Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Administração do Now Assist* > **Habilidades do Now Assist**.
2. Na lista de fluxo de trabalho, selecione **Plataforma** .



3. No cartão Experiência de conversa, selecione **Exibir detalhes** .
4. Selecionar **Todas as habilidades de experiência conversacional disponíveis** > **Subfluxos e ações** > **Ligar habilidade**.
5. No cartão Experiência de conversa, verifique se **Subfluxos e ações** a habilidade está ativada em **Todas Habilidades de experiência conversacional** .

O que Fazer Depois

Conceda uma ou mais funções de usuário à equipe que trabalhará com subfluxos e ações conversacionais. Para obter uma lista de funções de usuário disponíveis, consulte Funções de usuário para subfluxos e ações conversacionais .

Personalizar mensagem de citação

Citações em linha têm a intenção de mostrar a partir de qual ServiceNow artigos de conhecimento em que a resposta é gerada. Isso pode incluir informações de anexos e blocos de conhecimento ou de conteúdo externo, como Microsoft SharePoint E Confluence. Citações em linha também aparecem quando o usuário recebe uma ação a ser executada, por exemplo, em um Virtual Agent tópico ou um item do catálogo.

Tradução automática

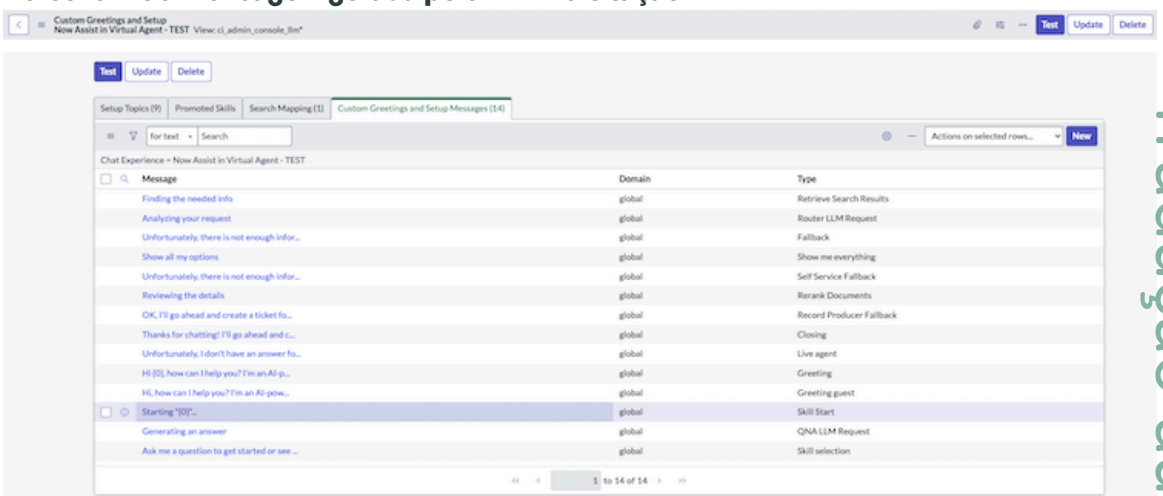
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Antes de Iniciar
Para obter mais informações sobre Now Assist em Virtual Agent citações, consulte Usar Now Assist em Virtual Agent.

Função necessária: administrador

Procedimento
1. Para mudar o texto da citação em **Origens** Seção de uma mensagem gerada pelo LLM Antes de executar automaticamente a primeira etapa na ação, navegue até **Tudo** > **sys_cs_context_profile.list**.
2. Selecione um assistente.
3. Em **Saudações personalizadas e mensagens de configuração** , selecione **Iniciando " 0"** Para modificar a mensagem gerada pelo LLM na citação.

Personalize a mensagem gerada pelo LLM na citação



4. Selecione **Atualizar**.

Configure seu Now Assist em Virtual Agent identidade visual

Criar diferente Now Assist em Virtual Agent configurações de identidade visual para as várias organizações que usam sua instância. Essas configurações se aplicam somente à identidade visual do widget de bate-papo em portais.

Antes de Iniciar
Para obter mais informações sobre Now Assist em Virtual Agent, consulte Now Assist no Virtual Agent e. Configurar assistentes.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie diferentes configurações de identidade visual do widget de bate-papo.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Na seção Opções de exibição, selecione **Exibir tudo** ao lado de **Identidade visual** .
3. Selecione **Novo** para criar uma configuração de identidade visual ou selecione **Now Assist no VA** para atualizá-lo.
4. Para editar as configurações, consulte Configure seu Virtual Agent identidade visual do bot.

Tradução automática

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

Tema para Now Assist em Virtual Agent bate-papo aprimorado

Você pode personalizar a aparência do Now Assist em Virtual Agent experiência de bate-papo aprimorada em seu ServiceNow Atualizando as variáveis de Folha de estilos em cascata (CSS) relevantes.

. Virtual Agent administrador ou administrador, você pode personalizar as variáveis de tema de bate-papo aprimorado padrão. Informações sobre como personalizar temas podem ser encontradas em Crie um tema de portal . Edite essas variáveis na tabela a seguir no registro de campo Variáveis CSS (sp_theme). Você também pode configurar essas variáveis com uma inclusão de CSS associada a um tema de portal.

Nota: Para as variáveis, nass refere-se ao bate-papo aprimorado.

Para obter mais informações sobre bate-papo aprimorado, consulte Bate-papo aprimorado.

Variáveis CSS para Now Assist em Virtual Agent bate-papo aprimorado

Variável	Descrição	Valores padrão
now-sp-nass-agent-bubble-font-color	Cor da fonte da mensagem de texto do agente.	texto-color
now-sp-nass-chat-message-bubble-bg-color	Cor de fundo da bolha da mensagem de texto do usuário.	brand-primary-lightest
now-sp-nass-user-bubble-font-color	Cor da fonte da mensagem de texto do usuário.	texto-color
now-sp-nass-timestamp-color	Cor do texto do carimbo de data/hora.	texto mudo
now-sp-nass-secondary-text-color	Cor de texto secundária, por exemplo, para Ativo.	cinza escuro
now-sp-nass-system-msg-text-color	Cor do texto da mensagem do sistema.	texto mudo
now-sp-nass-base-input-field-placeholder-and-highlight-text-color	Cor do texto de entrada e com opacidade .45 para espaço reservado.	texto-color
now-sp-nass-base-link-color	Cor do link.	marca-primária
now-sp-nass-color-secondary_2	Now Design System secundário-2 cor.	brand-primary-darker
now-sp-nass-modeless-dialog-header-bg-color	Cor de fundo para primário Now Assist barra de cabeçalho.	ffffff
now-sp-nass-modeless-dialog-header-text-color	Cor do texto primário Now Assist cabeçalho.	texto-color
now-sp-nass-base-toolbar-label-and-icons-color	Ícones da barra de ferramentas do painel esquerdo.	cinza-claro
now-sp-nass-toolbar-icons-color--hover	Ícones da barra de ferramentas do painel esquerdo no estado de foco.	cinza escuro
now-sp-nass-toolbar-icons-color--active	Ícones da barra de ferramentas do painel esquerdo no estado ativo.	texto-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.

Variáveis CSS para Now Assist em Virtual Agent bate-papo aprimorado

Variável	Descrição	Valores padrão
now-sp-nass-toolbar-icons-fullscreen-mode-color	Ícones da barra de ferramentas do painel esquerdo no modo de tela cheia.	escuro (marca-primary-darker, 15%)
now-sp-nass-toolbar-icons-fullscreen-mode-color--active	Ícones da barra de ferramentas do painel esquerdo no modo de tela cheia para o estado ativo.	brand-primary-darker
now-sp-nass-window-control-icons-color	Ícones de controles de janela.	texto mudo
now-sp-nass-window-control-icons-color--hover	Ícones de controles de janela no estado de foco.	texto-color
now-sp-nass-window-control-icons-color--active	Ícones de controles de janela no estado ativo.	texto-color
now-sp-nass-feedback-and-search-result-panel-color	Painel de feedback e ícone de resultado da pesquisa.	texto mudo
now-sp-nass-feedback-and-search-result-panel-selected-color	Ícone selecionado no painel de feedback.	texto mudo
now-sp-nass-action-and-kb-citation-color	Ação e. Base de conhecimento cor do link	link-color
now-sp-nass-color-primary-0	Primário - 0 para cápsulas/botões primários.	brand-primary-lightest
now-sp-nass-color-primary-2	Primário - 2 para cápsulas/botões primários no estado ativo.	brand-primary-darker
now-sp-nass-button-primary-bg-color	Botão Enviar no controle do seletor de seleção.	btn-primary-bg
now-sp-nass-button-primary-bg-active-color	Cor de fundo ativa primária do botão.	btn-primary-bg
now-sp-nass-button-selection-text-color	Now Design System secundário-1 cor	marca-primária
now-sp-nass-tooltip-bg-color	Cor de fundo da dica de ferramenta para ícones de campo de entrada.	tooltip-bg
now-sp-nass-tooltip-text-color	Cor do texto de dica de ferramenta para ícones de campo de entrada.	tooltip-color
now-sp-nass-alert-critical-color	Cor do indicador não lido.	perigo da marca
now-sp-nass-input-field-icon-color	Ícone e ícone de anexo no campo de entrada	texto mudo
now-sp-nass-color-alert-moderate-3	Cor do ícone de carregamento animado.	4345a6
now-sp-nass-body-bg	Cor de fundo primária do corpo.	ffffff
now-sp-nass-base-highlight-color	Cor de fundo do texto correspondente ao pesquisar emojis.	clarear (aviso, 35%)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 CSS para Now Assist em Virtual Agent bate-papo aprimorado

Variável	Descrição	Valores padrão
now-sp-nass-color-primary-3	Cor dos botões simples no estado ativo.	escuro (marca-primary-darker, 15%)
now-sp-nass-color-background-primary	Cor de fundo do conteúdo.	ffffff
now-sp-nass-header-panel-bg-color	Cor de fundo do painel de cabeçalho.	ffffff
now-sp-nass-button-bg-action-color	Cor de fundo do botão de seleção do seletor de imagem.	marca-primária
-now-sp-nass-primary-button-action-text-color	Cor do botão de seleção do seletor de imagem.	sp-btn-text-color
now-sp-nass-base-separator-color	Separador.	border-teciário
now-sp-nass-chat-agent-message-bubble-bg-color	Cor de fundo da bolha da mensagem do agente.	cinza-claro
now-sp-nass-citation-badge-color	Cor do selo de citação.	cinza-claro
now-sp-nass-divider-and-border-terciary-color	Divisor e cor da borda do comutador de tópico intermediário nos resultados da pesquisa.	border-teciário
now-sp-nass-highlight-value-terciary-info-bg-color	Valor de informações realçado no cartão de tópico intermediário.	estado-info-bg
NOW-sp-nass-fab-gradient-color-1	Ícone do botão de ação flutuante da primeira cor do gradiente de fundo do bate-papo.	brand-primary-lighter
NOW-sp-nass-fab-gradient-color-2	Segunda cor do gradiente de fundo para o ícone do botão de ação flutuante do bate-papo.	brand-info
NOW-sp-nass-fab-gradient-hover-color-1	Primeira cor do gradiente de fundo para o ícone do botão de ação flutuante de bate-papo no estado de foco.	brand-primary-darker
NOW-sp-nass-fab-gradient-hover-color-2	Segunda cor do gradiente de fundo para o ícone do botão de ação flutuante de bate-papo no estado de foco.	escurecer (informações de marca, 10%)
NOW-sp-nass-fab-gradient-active-color-1	Primeira cor do gradiente de fundo para o ícone do botão de ação flutuante de bate-papo no estado ativo.	marca-primária
NOW-sp-nass-fab-gradient-active-color-2	Segunda cor do gradiente de fundo para o ícone do botão de ação flutuante de bate-papo no estado ativo.	brand-info

Usar Now Assist em Virtual Agent

Now Assist em Virtual Agent aprimora a experiência do usuário combinando Pesquisa com IA com habilidades de chat de IA generativas. Essas habilidades podem acelerar a resolução de problemas e reduzir a transferência para um atendente.

Tradução automática

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

Bate-papo padrão e bate-papo aprimorado

. Now Assist em Virtual Agent configuração assistida, você pode receber duas experiências do usuário para selecionar: bate-papo padrão ou bate-papo aprimorado.

O bate-papo padrão é uma experiência de suporte conversacional em um widget de bate-papo estático. O bate-papo aprimorado é uma experiência de conversa em uma janela de bate-papo redimensionável e móvel que inclui a capacidade de ter várias conversas ativas. O bate-papo aprimorado permite que os usuários escolham sua maneira de interagir com o Now Assist em seus portais da ServiceNow a partir de uma variedade de pontos de entrada. Ao escolher bate-papo aprimorado na configuração assistida, se você também tiver Pesquisa com IA habilitado em seu portal, você verá **Permita que a barra de pesquisa abra em uma experiência de bate-papo de página inteira** opção. Se você selecionar esta opção, sua experiência de conversa e de pesquisa aparecerá como uma página inteira dentro do portal. A fluidez da conversa e o comportamento de citação entre o bate-papo aprimorado e a experiência de página inteira do bate-papo aprimorado permanecem os mesmos, independentemente da experiência de bate-papo escolhida. Você ainda pode acessar a janela de bate-papo redimensionável e móvel do bate-papo aprimorado quando tiver a experiência de página inteira ativada e estiver em telas diferentes da própria experiência de página inteira. Ativar a experiência de página inteira do bate-papo aprimorado interliga ainda mais os recursos de bate-papo e pesquisa, redirecionando você para um bate-papo de página inteira depois de inserir uma consulta na barra de pesquisa de um portal.

Nota: Para obter mais informações sobre como selecionar uma experiência de bate-papo na configuração assistida pelo administrador, consulte Exiba seu assistente em um portal ou canal.

A tabela a seguir descreve as diferenças de recursos entre o bate-papo padrão e aprimorado.

Bate-papo padrão e aprimorado

Recurso	Bate-papo padrão	Bate-papo aprimorado
As barras de pesquisa do portal redirecionam para incluir recursos de bate-papo ou diretamente no bate-papo	Não	Sim
Janela de bate-papo redimensionável e móvel	Não	Sim
Várias conversas ativas	Não	Sim
As conversas permanecem ativas após a conclusão da tarefa	Não	Sim
Opção Exibir todos os tópicos	Sim	Não

Os tipos de citações que aparecem nas respostas sintetizadas são os mesmos entre o bate-papo padrão e aprimorado, mas sua formatação é diferente. As seguintes citações podem aparecer em seus resultados sintetizados:

- Catálogo
- Tópico, subfluxos ou ações
- PERGUNTAS E RESPOSTAS Base de conhecimento artigos
- Conexões de conteúdo externo
- Pessoas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 essas citações, consulte suas respectivas seções em Bate-papo padrão e. Bate-papo aprimorado.

A aparência do botão do widget de bate-papo padrão varia dependendo se você tem o bate-papo padrão ou aprimorado ativado. O botão de bate-papo padrão é exibido como um ícone de mensagem tradicional e o botão de bate-papo aprimorado padrão é exibido como o ícone de brilho universal gerado por IA. Este botão só pode ser acessado por meio de páginas do portal. Na experiência de página inteira do bate-papo aprimorado, você não consegue acessar o botão do widget de bate-papo.

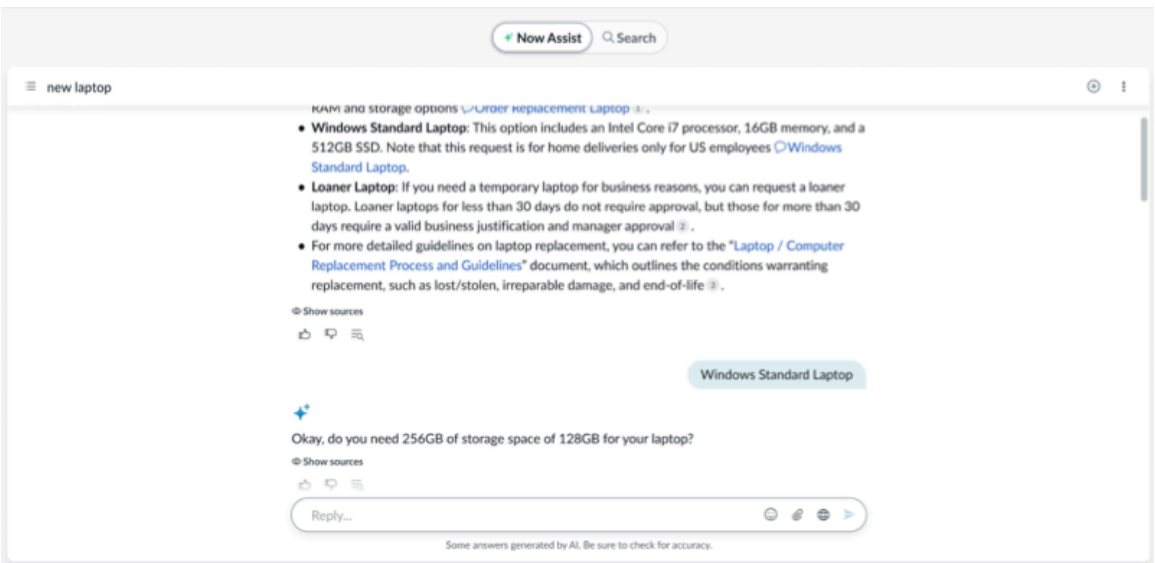
Exemplo de Now Assist em Virtual Agent botão de widget de bate-papo padrão

Exemplo de Now Assist em Virtual Agent botão de widget de bate-papo aprimorado

Experiência de página inteira do bate-papo aprimorada

Onde os usuários aprendem sobre os resultados da pesquisa difere entre o bate-papo aprimorado e a experiência de página inteira do bate-papo aprimorado. Para bate-papo aprimorado, quando você insere uma consulta de pesquisa por meio da barra de pesquisa do portal, você é redirecionado para a página de resultados de pesquisa do portal. Na parte superior da página de resultados da pesquisa, você vê os resultados do Genius em uma resposta sintetizada gerada por Now Assist. Quando você está usando a experiência de página inteira do bate-papo aprimorado e insere uma consulta de pesquisa por meio de uma das barras de pesquisa do portal, você é redirecionado para a guia de bate-papo da experiência de página inteira. Na guia de bate-papo, você pode ver uma resposta sintetizada gerada por Now Assist em uma conversa, dependendo do seu enunciado. Você continua a conversa na guia de bate-papo.

Exemplo da guia de bate-papo, rotulada Now Assist, na experiência de página inteira



Tradução automática

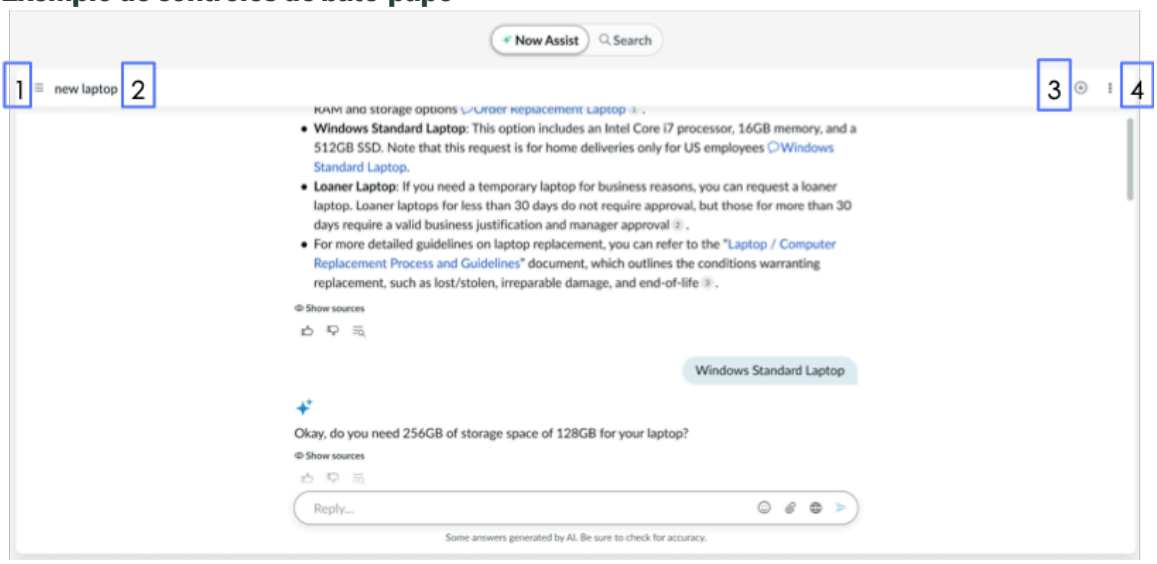
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

A fluidez da conversa e o comportamento de citação entre o bate-papo aprimorado e a experiência de página inteira do bate-papo aprimorado permanecem os mesmos, independentemente da experiência de bate-papo que você usa. As conversas que você tem por meio da janela do bate-papo aprimorado ou da experiência de página inteira permanecem em sincronização, e o histórico de conversa é retido em ambos os meios. Por exemplo, se você inserir `Peça um laptop emprestado` a fluidez da conversa e as citações que aparecem são as mesmas, seja no bate-papo aprimorado ou na experiência de página inteira do bate-papo aprimorado. Se você iniciar a solicitação do catálogo de laptops na experiência de página inteira, ainda poderá exibir e continuar a conversa na janela do bate-papo aprimorado porque as experiências de bate-papo permanecem sincronizadas umas com as outras. Para obter mais informações sobre comportamento conversacional e citações, consulte Bate-papo aprimorado.

Cada um Virtual Agent a resposta inclui um painel de ícones de feedback. O painel de ícones de feedback aparece no mais recente Virtual Agent e sempre que você passar o mouse sobre qualquer anterior Virtual Agent resposta. Você pode indicar se a resposta foi útil selecionando o ícone Curtir polegares para cima ( ). Se a resposta não foi útil, selecione o ícone Não gostar ( ). Este feedback é usado para treinar o modelo LLM e melhorar as respostas ao longo do tempo.Dependendo do contexto da resposta, um ícone ir para os resultados da pesquisa adicional ( ) pode aparecer no painel de ícones de feedback. Este ícone aparece ao lado de respostas sintetizadas em Virtual Agent perguntas de esclarecimento em Virtual Agent e tópicos de fallback sempre que uma resposta sintetizada não estiver disponível, mas houver resultados de pesquisa regulares disponíveis. Quando a experiência de página inteira estiver ativada e você selecionar o ícone Ir para resultados de pesquisa ( ), você será redirecionado para **Pesquisa** guia. Depois de redirecionar para **Pesquisa** uma consulta de pesquisa usando os últimos cinco enunciados de bate-papo inseridos começa.

. Now Assist o subcabeçalho consiste em quatro elementos. A figura e a tabela a seguir mostram um exemplo e uma descrição desses elementos.

Exemplo de controles de bate-papo



Elementos do subcabeçalho do Now Assist

Elemento	Descrição
1. Bate-papos ( )	Todos os bate-papos 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.

Elementos do subcabeçalho do Now Assist

Elemento	Descrição
	Os bate-papos são organizados com as conversas mais recentes na parte superior. Selecionar um bate-papo abre o bate-papo na área de conversa. Se houver bate-papos ou notificações não lidos, um número de selo será exibido no ícone Bate-papos ( ). Qualquer bate-papo ou notificação não lida aparece com um ponto vermelho ao lado dele e o título do bate-papo aparece em negrito. Além disso, se você alternar para um novo bate-papo enquanto outro bate-papo ativo estiver em andamento, uma mensagem pop-up no ícone Bate-papos ( ) aparece: Seu bate-papo anterior foi salvo. Você pode rever todos os bate-papos anteriores e continuar os que ainda estão ativos. A lista a seguir inclui as seções de bate-papo que você pode ver na área de bate-papos. • Ativo: Bate-papos em que você pode continuar a conversa. Se aplicável, os bate-papos ativos são movidos para a seção Bate-papos encerrados após duas horas de inatividade. Este limite de tempo de 2 horas pode ser configurado na tabela Canais de envio de mensagens (sys_cs_channel.list). Para alterar o limite de tempo de inatividade, na tabela Canais de envio de mensagens sys_cs_channel.list, selecione **NASS** registre e preencha **Tempo limite de ociosidade da conversa** campo com seu limite de tempo de bate-papo ativo preferencial. Se você não tiver bate-papos ativos, Nenhuma conversa no momento é exibido. Se mais de 12 bate-papos ativos estiverem em execução, um **Mostrar mais** o link aparece para exibir mais bate-papos. Selecionando **Mostrar mais** exibe 10 bate-papos adicionais. • Atualizações: As atualizações de notificações e lembretes importantes podem ser configuradas para exibição. Quando *sn_nowassist_va.nass_notification_enabled*está definido como verdadeiro (o padrão), simples (não acionável) Virtual Agent as notificações aparecem na página inicial do seu portal. Depois de selecionar uma notificação, você será redirecionado

Tradução automática

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

Elementos do subcabeçalho do Now Assist

Elemento	Descrição
	para esta seção Atualizações. Se você não tiver atualizações, Vocês estão todos em atraso é exibido. Se mais de quatro atualizações estiverem disponíveis, um **Mostrar mais** o link aparece para exibir mais atualizações. Selecionando **Mostrar mais** exibe 10 atualizações adicionais. **Nota:** Se *sn_nowassist_va.nass_notification_enabled*está definido como falso , A seção Atualizações não aparece. • Encerrado: Bate-papos encerrados podem ser configurados para exibição. Você sabe que uma mensagem foi encerrada quando o tempo designado passou (2 horas de inatividade) ou você recebe a seguinte resposta no bate-papo: Parece que você terminou este bate-papo, então vou fechá-lo. Selecione os bate-papos encerrados **Mostrar bate-papos encerrados** caixa de seleção em **Interfaces conversacionais** > **Assistentes** > **[Nome do assistente selecionado]** > **Experiência de bate-papo** > **Bate-papos encerrados**. Depois de ativados, os bate-papos encerrados são exibidos enquanto estiverem disponíveis na tabela Conversas (sys_cs_conversation). Os bate-papos encerrados aparecem no modo somente leitura e não podem se tornar ativos novamente. Se mais de quatro bate-papos encerrados estiverem disponíveis, um **Mostrar mais** o link aparece para exibir mais bate-papos encerrados. Selecionando **Mostrar mais** exibe 10 bate-papos encerrados adicionais. Depois que uma conversa é encerrada, você não pode reabri-la.Passar o mouse sobre um bate-papo encerrado exibe o ícone de exclusão ( ). Confirmar a exclusão do bate-papo em Excluir este bate-papo? modal para excluir permanentemente o bate-papo da interface.
2. [Nome do bate-papo]	O nome da conversa. Se você selecionar um ativo promovido ou consulta, o título desse ativo aparecerá como o nome do bate-papo. Em vez disso, se você inserir um enunciado no **Responda**

Tradução automática

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

Elementos do subcabeçalho do Now Assist

Elemento	Descrição
	ao Now Assist seu enunciado inicial se torna o nome do bate-papo. O nome do bate-papo aparece em ambos Now Assist subcabeçalho e. **Lista de bate-papos** > **Ativo** seção.
3. Novo bate-papo ( )	Uma nova conversa começa. Você pode receber uma mensagem de saudação junto com quaisquer ativos de conversa promovidos, como tópicos, subfluxos e/ou ações ou consultas sugeridas.
4. Suporte e configurações ( )	Informações de contato do suporte, como números de telefone e endereços de e-mail, são listadas. Se atendentes estiverem disponíveis, um ativo **Entre em contato com o atendente** o botão é exibido. Várias conversas ativas são possíveis, você só pode ter uma conversa de atendente por vez. Selecionando **Entre em contato com o atendente** inicia um bate-papo com um atendente. Depois que um atendente entra no bate-papo, o. **Entre em contato com o atendente** o botão se torna inativo. Se os atendentes não estiverem disponíveis, um inativo **Não há atendentes disponíveis no momento** o botão é exibido. Configurações Alternas para Notificações de áudio e Notificações são exibidas. Por padrão, as notificações por áudio estão ativadas e as notificações estão desativadas. Se os administradores tiverem habilitado notificações na configuração assistida, os usuários poderão ativar as notificações.

Na experiência de página inteira, você pode selecionar **Pesquisa** guia. Selecionando **Pesquisa** a guia preenche automaticamente a barra de pesquisa com o primeiro enunciado encontrado na guia de bate-papo, mas uma consulta de pesquisa não começa. Bate-papo e. **Pesquisa** de outra forma, as guias são independentes das outras, portanto, executar uma pesquisa não afeta seus bate-papos existentes nem iniciar novos bate-papos afeta os resultados de pesquisa existentes. Você deve inserir texto na barra de pesquisa para que a barra de pesquisa se torne ativa e, em seguida, você possa enviar sua pesquisa. Os resultados da pesquisa que aparecem em **Pesquisa** Semelhante aos resultados de pesquisa encontrados na página do portal, excluindo a resposta sintetizada dos resultados do Genius. Dois ícones podem aparecer ao lado dos resultados da pesquisa:

Tradução automática

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

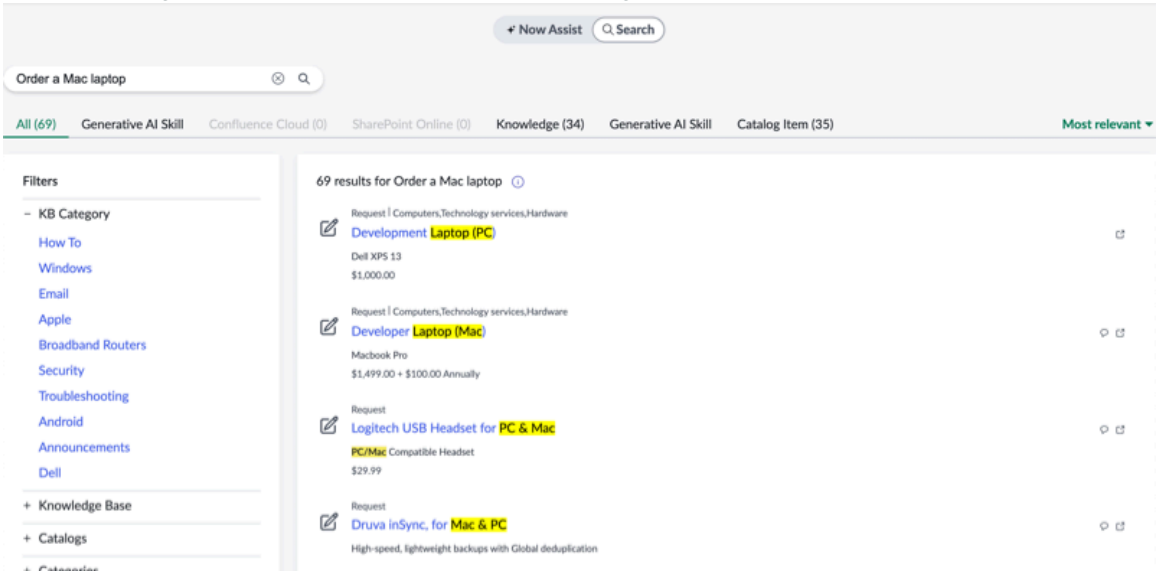
- (Solicitação no bate-papo)

  . Ícone (Solicitar no bate-papo) Abre o catálogo de conversa em um novo bate-papo.

- (Abrir em Nova Guia)

  . O ícone (Abrir uma nova guia) redireciona você para preencher um formulário de catálogo ou exibir o conteúdo em uma nova guia.

Exemplo de guia Pesquisar na experiência de página inteira



A tabela a seguir descreve as diferenças de recursos anteriores entre a janela de bate-papo aprimorada e a experiência de página inteira de bate-papo aprimorada.

Diferenças do solicitante no bate-papo aprimorado

Recurso	Bate-papo aprimorado	Experiência de página inteira de bate-papo aprimorada
Pontos de entrada	• Inserir um enunciado no bate-papo por meio do botão de widget de bate-papo. • Resposta sintetizada da página de resultados de pesquisa de portais por meio do ícone de bate-papo (Link de solicitação no bate-papo do popover. • Notificações	• Inserir um enunciado na barra de pesquisa do portal. • O ícone Ir para os resultados da pesquisa (de uma resposta de janela de bate-papo aprimorada.
Resultados da barra de pesquisa do portal	Redireciona para os resultados da página de pesquisa do portal.	Redireciona para a guia de bate-papo da experiência de página inteira.

Tradução automática

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

Requisitos de pré-requisito para bate-papo padrão e aprimorado

O bate-papo padrão e aprimorado exigem ServiceNow botão de widget de bate-papo padrão a ser ativado. As ações a seguir devem ser concluídas para que o bate-papo aprimorado exiba uma resposta sintetizada após inserir uma consulta de pesquisa por meio do portal:

- Configure os portais Pesquisa com IA
- Ligue o. ServiceNow Widget da página de pesquisa padrão.
- Ligue o. ServiceNow botão de widget de bate-papo padrão.

As ações a seguir devem ser concluídas para que o bate-papo aprimorado exiba uma resposta sintetizada na experiência de página inteira depois de inserir uma consulta de pesquisa por meio da barra de pesquisa do portal:

- Configure os portais Pesquisa com IA configurado
- Ligue o. ServiceNow Widget da página de pesquisa padrão.
- Ligue o. ServiceNow botão de widget de bate-papo padrão.
- Ligue o. ServiceNow Widget autocompletável de pesquisa padrão.

Mais informações

Quer saber mais? Visite estes recursos.

- Para obter mais informações sobre bate-papo aprimorado, consulte Bate-papo aprimorado.
- Para obter mais informações sobre bate-papo aprimorado na Central do funcionário, consulte Bate-papo aprimorado em Central do funcionário .
- Para obter mais informações sobre bate-papo aprimorado em portais de autoatendimento, consulte Now Assist experiência de conversa em portais de autoatendimento .
- Para obter mais informações, Now Assist consulteNow Assist .
- Para obter mais informações sobre Now Assist em Pesquisa com IA, consulte Now Assist em Pesquisa com IA .
- Para obter mais informações sobre suporte a idiomas, consulte Tradução para Now Assist .
- Para obter mais informações sobre Now Assist em Virtual Agent análise, consulte Analisando Now Assist em Virtual Agent.

Bate-papo padrão

Now Assist em Virtual Agent o bate-papo padrão é uma experiência de suporte conversacional em uma janela de bate-papo estático.

Now Assist em Virtual Agent aprimora a experiência do usuário combinando Pesquisa com IA com habilidades de chat de IA generativas. Essas habilidades podem acelerar a resolução de problemas e reduzir a transferência para um atendente.

Nota: Para obter mais informações sobre como selecionar uma experiência de bate-papo na configuração assistida pelo administrador, consulte Exiba seu assistente em um portal ou canal.

Now Assist em Virtual Agent fornece aos usuários uma experiência de IA generativa interativa. Uma conversa amigável e em linguagem natural é mais fácil de entender e ajuda os usuários a se sentirem mais confortáveis ao conversar com um bot.

Tradução automática

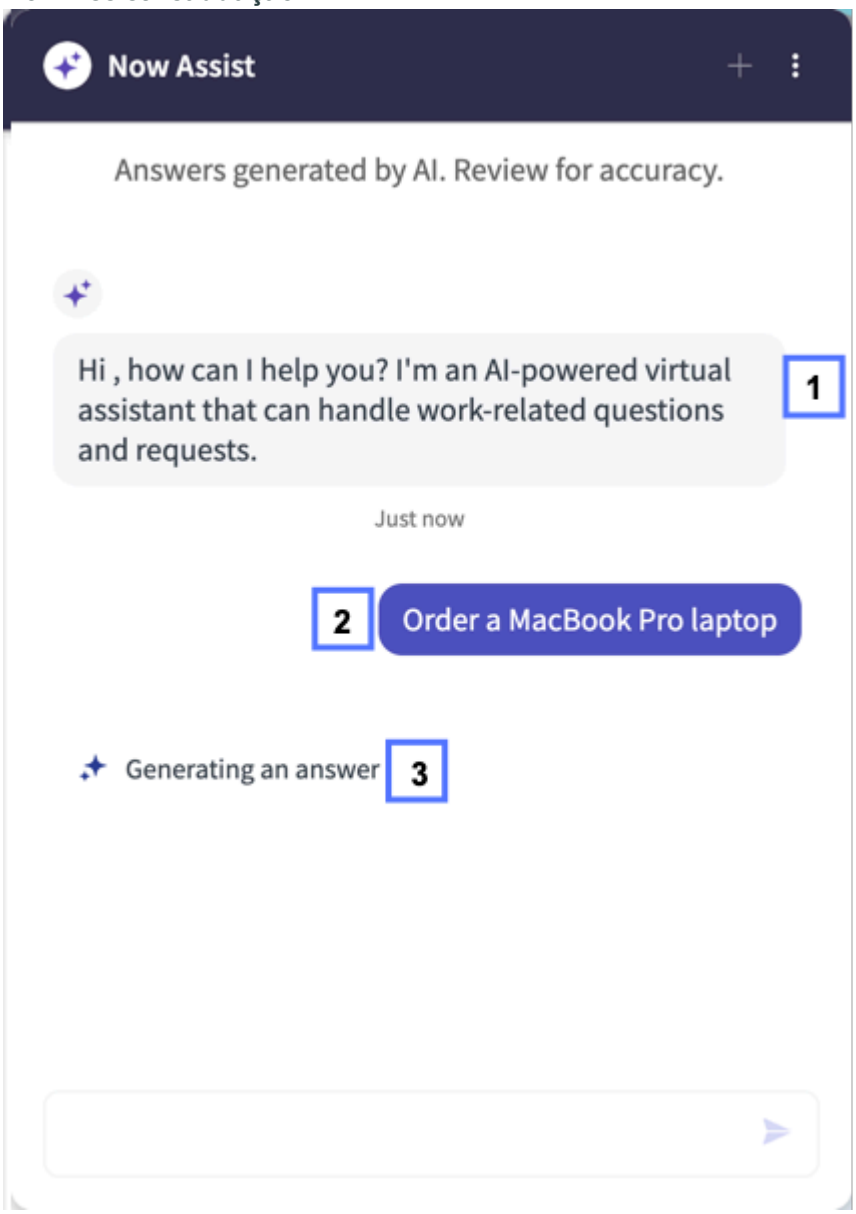
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

As seções a seguir destacam como uma conversa com IA generativa pode ser exibida Virtual Agent.

Iniciando a conversa

A figura a seguir mostra um exemplo do início de uma nova conversa.

Now Assist - saudação



Now Assist - elementos de saudação

Elemento	Descrição
1: Saudação do bot	**Nota:** . Respostas geradas pela IA. Revise a precisão. a mensagem anterior à saudação não pode ser editada ou desativada. Depois de cumprimentar o usuário, o bot fornece uma explicação do que o usuário pode esperar. Como o modelo de linguagem grande (LLM) ainda está

Tradução automática

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

Now Assist - elementos de saudação

Elemento	Descrição
	aprendendo, o bot indica que ele pode cometer erros e que o usuário deve verificar a precisão das respostas.
2: Solicitação do usuário	O usuário pode inserir qualquer enunciado.
3: Indicador de resposta	Enquanto o LLM processa o enunciado, um avatar animado aparece ao lado das mensagens de feedback de latência na janela de bate-papo para que o usuário saiba que o bot está funcionando.

Bate-papo com Virtual Agent

Depois que o usuário insere um enunciado e um resultado de pesquisa é encontrado, uma resposta sintetizada pode aparecer. Uma resposta sintetizada inclui um breve resumo das informações solicitadas e dos resultados de pesquisa junto com os resultados do Genius. Para obter mais informações sobre como esses resultados de pesquisa são encontrados, consulte Now Assist Ações Resultados do Genius e. Now Assist PERGUNTAS E RESPOSTAS Resultados do Genius .

Se vários resultados forem encontrados, eles serão apresentados aos usuários, e os usuários poderão exibir citações em linha e/ou a seção Fontes na parte inferior da resposta sintetizada. Os usuários podem exibir Base de conhecimento artigos, Virtual Agent subfluxos ou ações, conteúdo externo, citações de pessoas e itens de solicitação do catálogo completos. Virtual Agent só é possível retornar itens do catálogo disponíveis que correspondam à solicitação de um usuário quando Now Assist A habilidade de Pedido de catálogo de vários turnos está habilitada. Os usuários podem acompanhar uma resposta sintetizada e receber uma resposta que considere o contexto anterior. Por exemplo, se você estava conversando anteriormente sobre a política de viagem da empresa e insira Internacional , o sistema reconhece que você deseja informações adicionais sobre a política de viagens internacionais da empresa.

Nota: Para obter a funcionalidade completa do catálogo na janela de chat, habilite a experiência de IA generativa para envios de solicitação de item do catálogo. Para obter mais informações, consulte Configurar Now Assist Na solicitação do Catálogo conversacional.

Sempre que um único Virtual Agent o tópico é encontrado em uma resposta sintetizada, os usuários são levados diretamente para o fluxo dessa ação. Você também pode considerar ignorar a resposta sintetizada e as opções iniciando itens do catálogo automaticamente. Para obter mais informações sobre como iniciar automaticamente ações de resultado de pesquisa única, pesquise `sn_nowassist_va.synthesized_autostart_items`propriedade do sistema em Propriedades do sistema disponíveis .

Respostas geradas em Now Assist em Virtual Agent pode vir de uma combinação de itens do catálogo, Virtual Agent subfluxos e ações, Base de conhecimento artigos, anexos, conteúdo externo e origens de pessoas. As citações a seguir podem aparecer em linha e/ou na seção Fontes expansíveis, dependendo de quais resultados de pesquisa são retornados:

- Catálogo
- Tópico, subfluxos ou ações
- Artigos da base de conhecimento de perguntas e Respostas

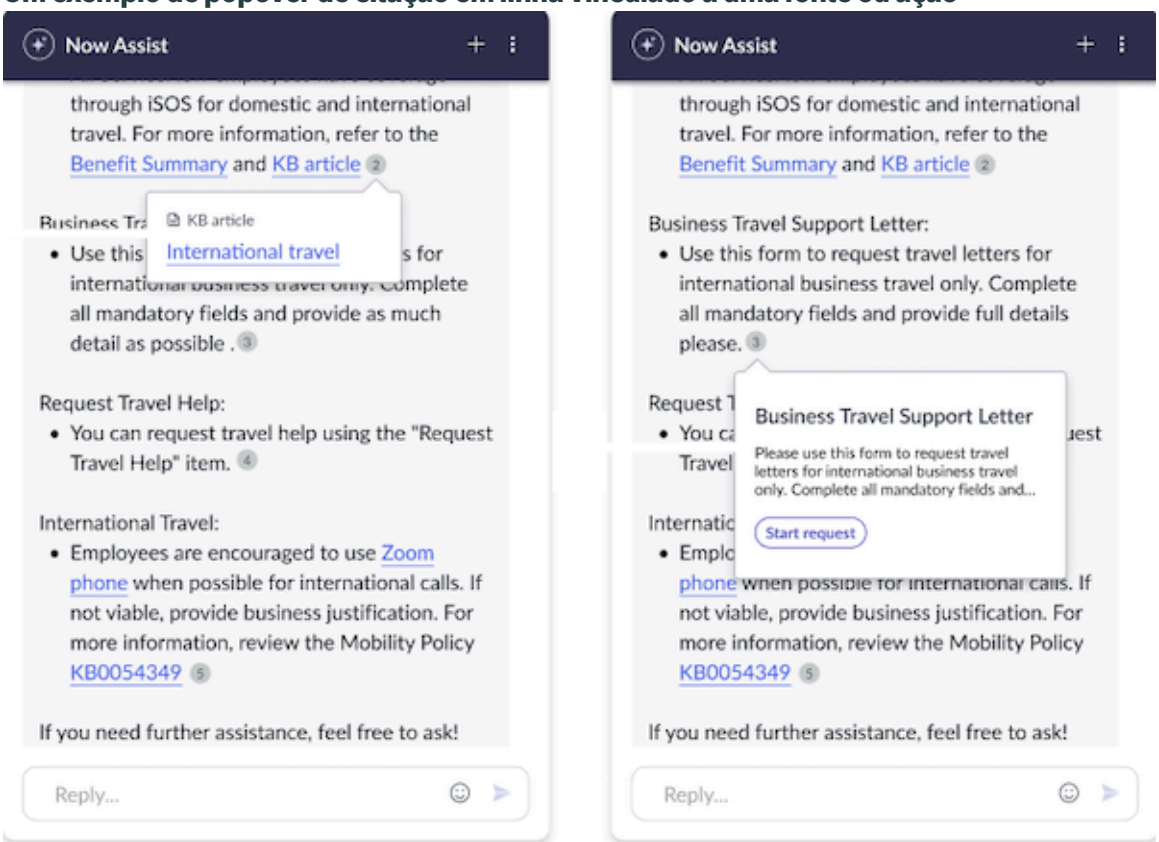
Tradução automática

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

- Conexões de conteúdo externo
- Pessoas

Se você selecionar uma citação em linha, um popover aparecerá contendo informações adicionais ou uma ação para iniciar uma solicitação.

Um exemplo de popover de citação em linha vinculado a uma fonte ou ação



As respostas também podem ser geradas com base no conteúdo da descrição do item do catálogo e do Virtual Agent descrição do tópico. Quando isso ocorre, as citações levam o usuário a um dos itens no `Here's what you can do next`seção da resposta.

Cada um Virtual Agent a resposta inclui um painel de ícones de feedback. O usuário pode indicar se a resposta foi útil selecionando o ícone Curtir polegares para cima ( ). Se a resposta não for útil, o usuário poderá selecionar o ícone Não gostar de polegares para baixo ( ). Este feedback é usado para treinar o modelo LLM e melhorar as respostas ao longo do tempo.

Se Guardião do Now Assist está habilitado e sua solicitação contém conteúdo profano, o. Virtual Agent responde com uma mensagem solicitando que você insira novamente uma solicitação apropriada sem linguagem obscena ou conteúdo ofensivo. Se sua solicitação for muito ambígua em um Virtual Agent bate-papo, Virtual Agent faz uma pergunta de esclarecimento e exibe uma citação com uma ação. As citações são apresentadas a partir da segunda pergunta explicativa. Selecione uma citação para iniciar a solicitação. Se não houver ações relativas à solicitação, as citações não serão mostradas.

Se você precisar de mais ajuda, Now Assist em Virtual Agent direciona você para um atendente, redefine a conversa ou cria um incidente. A opção é determinada pelo administrador no Now Assist em Virtual Agent configuração assistida. Para obter mais informações, consulte Configurar assistentes.

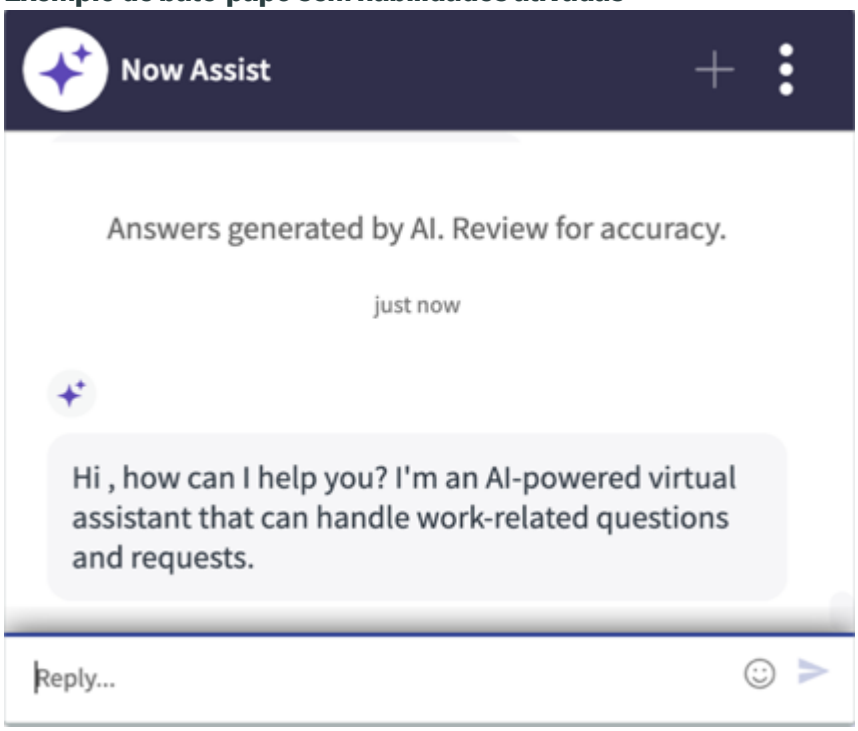
Tradução automática

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

1. O suporte do atendente roteia o usuário para um agente disponível quando configurado.
2. Redefinir a conversa reinicia a conversa para o início para fazer outra pergunta.
3. O produtor de registro direciona o usuário a um produtor de registro de catálogo para criar um incidente ou caso.

Se um administrador não configurou nenhuma habilidade, nenhuma habilidade disponível será mostrada. No entanto, a barra de bate-papo permanece disponível para o usuário inserir um enunciado. Acionado Pesquisa com IA para um Base de conhecimento artigo ou item do catálogo.

Exemplo de bate-papo sem habilidades ativadas



Para obter informações sobre a configuração de uma habilidade Now Assist, consulte Ativar um Now Assist habilidade .

Conversas do Agentic

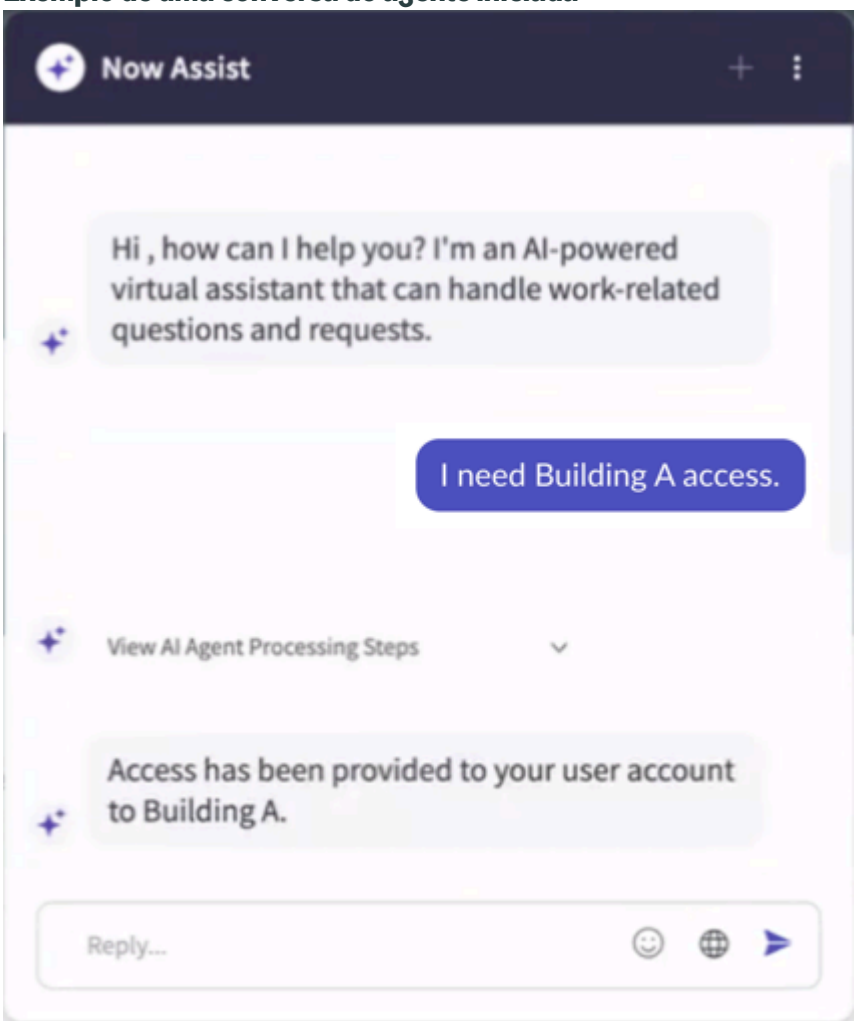
Nota: Primeiro, os administradores devem habilitar os agentes de IA antes que os usuários finais possam experimentar conversas com agentes. Para obter mais informações sobre como configurar agentes de IA para conversas de agente, consulte Conversas do agente em Virtual Agent.

Quando você faz uma pergunta ao Virtual Agent, o agente entende a consulta e inicia um fluxo. A TI pode justificar, planejar e executar entre agentes de IA, Virtual Agent ações conversacionais e subfluxos, catálogos, Base de conhecimento artigos, habilidades personalizadas e qualquer um Now Assist em Virtual Agent habilidades compatíveis para ajudá-lo. Você recebe mensagens na tela para informar onde o agente está no fluxo de processamento do agente antes de receber a resposta. Você pode interromper o fluxo de processamento agentic a qualquer momento selecionando o ícone Término de fluxo ( ). Uma ação é iniciada, ela não pode ser interrompida. Selecionar o ícone Encerrar fluxo (somente interrompe as etapas de processamento 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.

Exemplo de uma conversa do agente iniciada



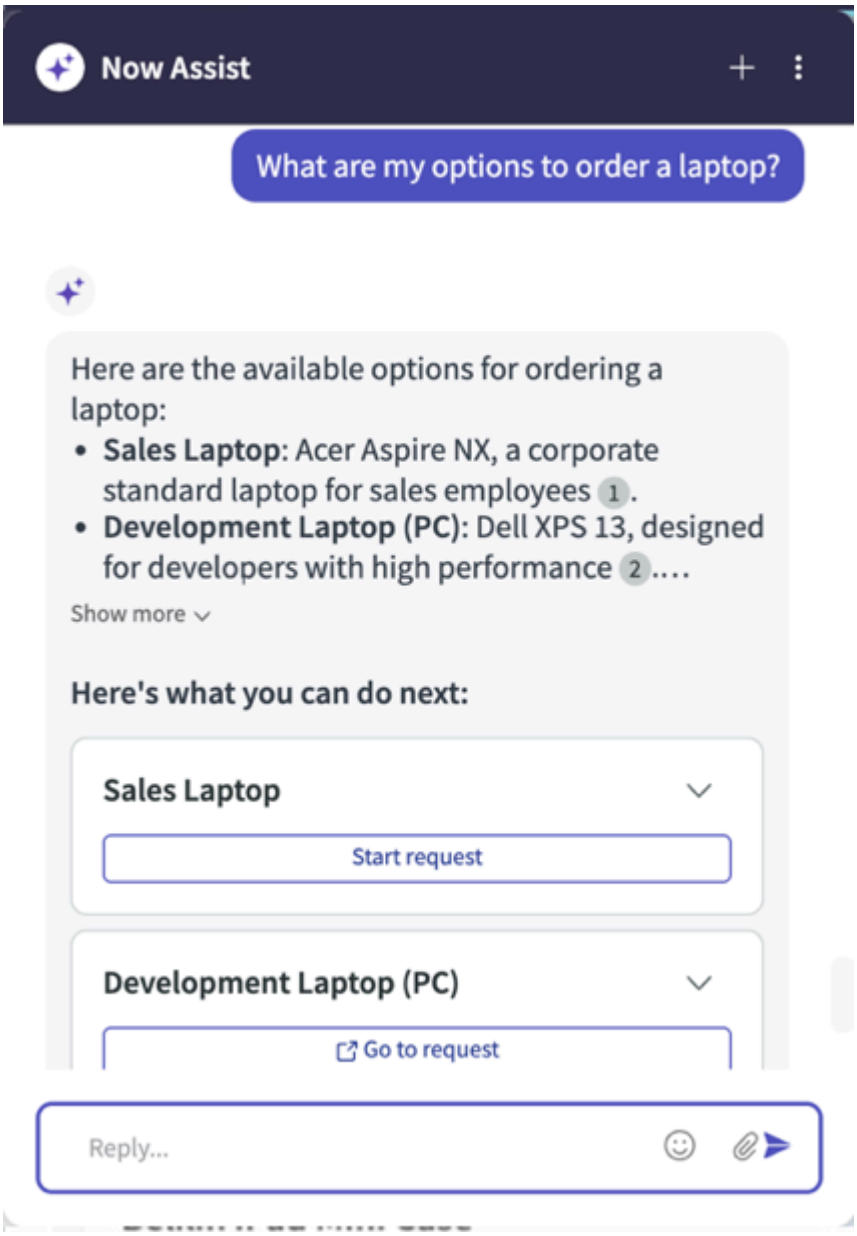
Citações do catálogo

Para catálogos conversacionais, o. **Solicitação de início** a opção aparece e, se selecionada, o fluxo de solicitação do catálogo é iniciado no Virtual Agent. Para catálogos não conversacionais, o. **Ir para Solicitação** a opção aparece com um link externo que, se selecionada, redireciona você para um novo navegador ou janela pop-up para solicitar o 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.

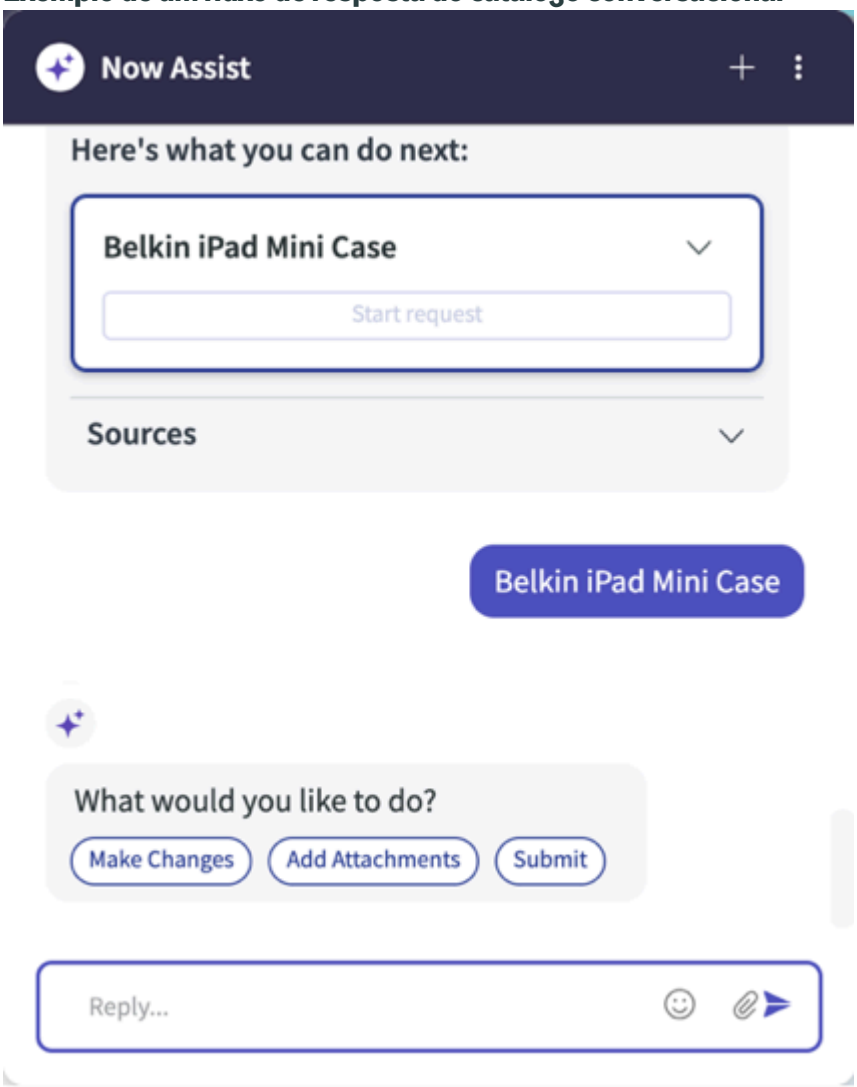
Exemplo de uma resposta sintetizada com opções de catálogo conversacionais e não conversacionais



Tradução automática

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

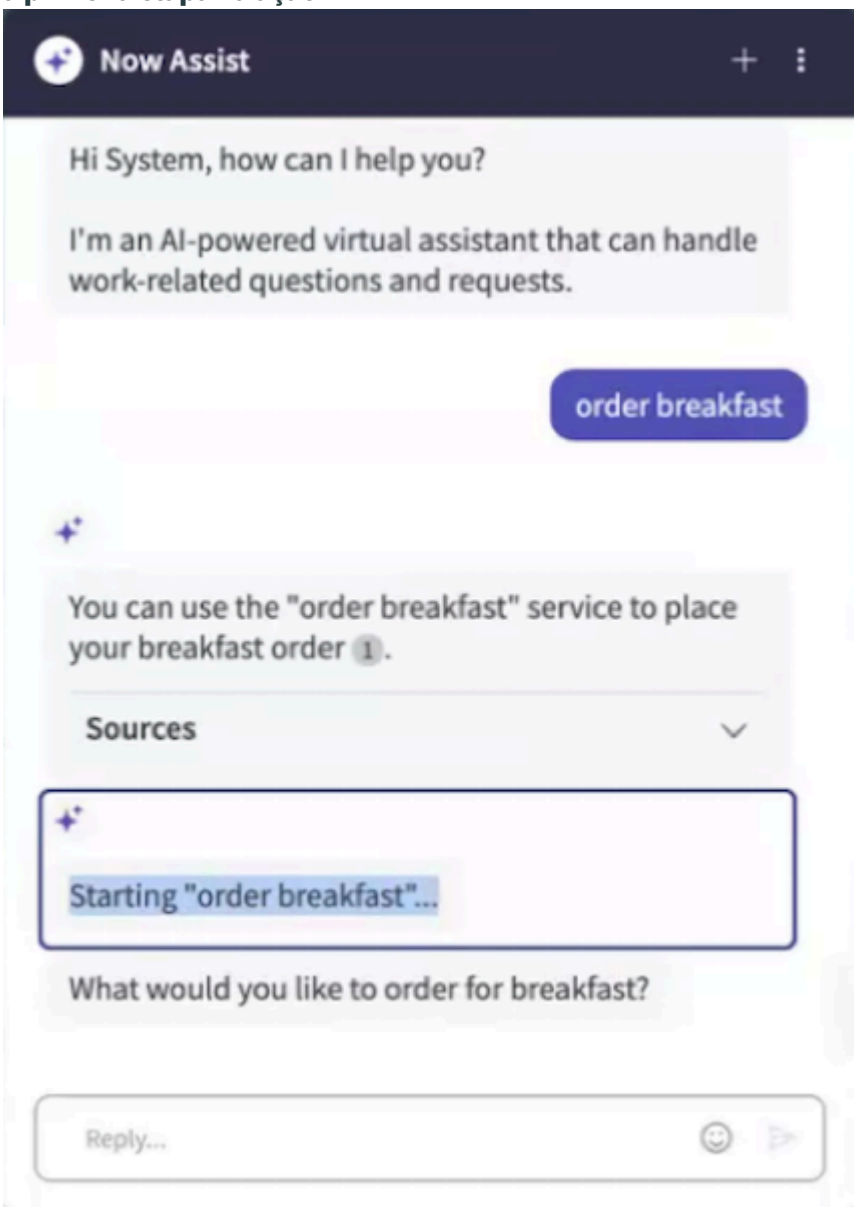
Exemplo de um fluxo de resposta do catálogo conversacional



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 mensagem gerada pelo LLM antes de executar automaticamente a primeira etapa na ação

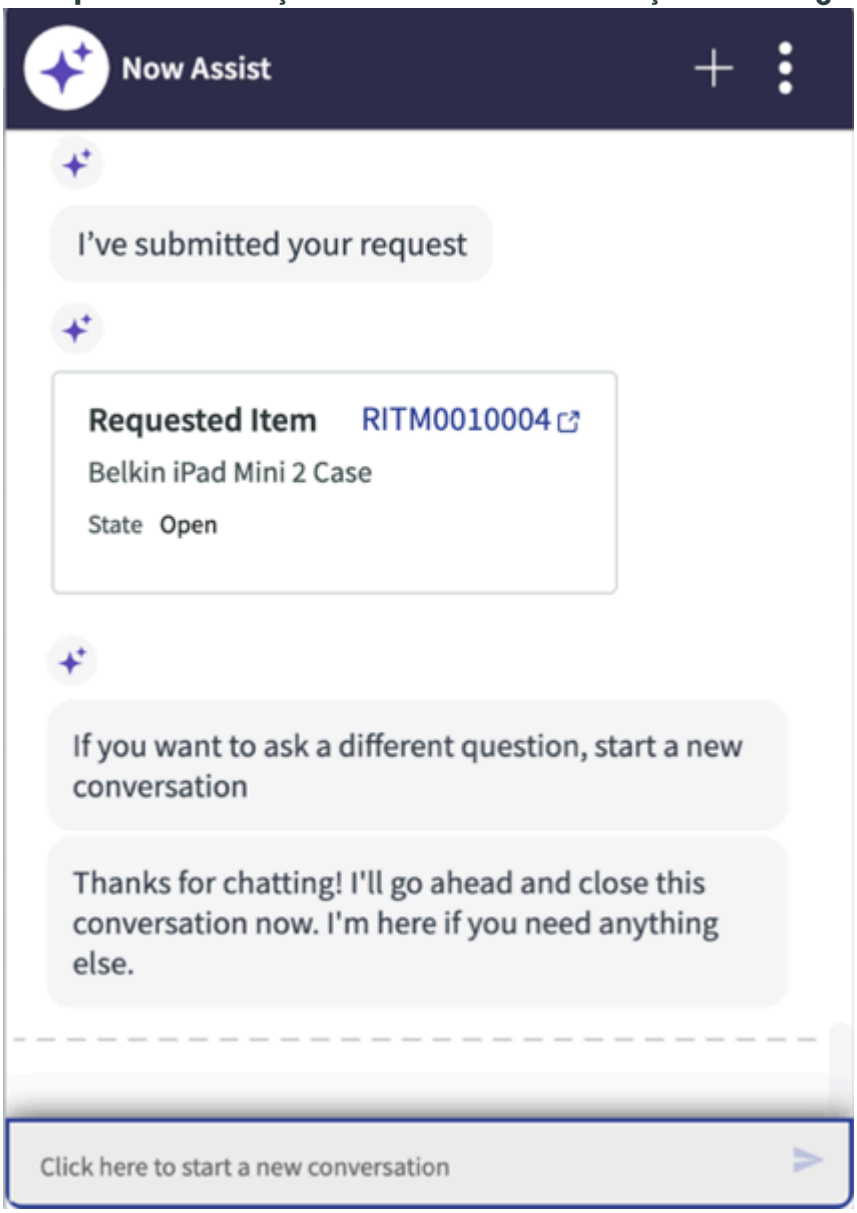


Quando o pedido do catálogo estiver concluído, Virtual Agent exibirá um cartão para o pedido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 confirmação resumida de uma solicitação de catálogo concluída



Citações de tópico, subfluxos ou ações

. **[Nome do ativo]** a opção aparece e, se selecionada, o fluxo de ativos começa em Virtual Agent.

PERGUNTAS E RESPOSTAS Base de conhecimento citações

A resposta é mostrada com a opção de exibir suas fontes por meio do ícone de citações em linha numeradas (1). Estes Base de conhecimento citações em linha mostram qual ServiceNow artigos de conhecimento foram usados para gerar a resposta.

Nota: Se você ativou Gráfico de conhecimento Você pode obter perguntas e Respostas mais personalizadas Base de conhecimento respostas dependendo se os atributos do esquema do usuário foram acionados. Para obter mais informações sobre como receber essas respostas personalizadas, consulte Acesso Gráfico de conhecimento Esquemas .

Tradução automática

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

Citações de conexões de conteúdo externo

Se as fontes de pesquisa externas forem adicionadas às suas fontes de informação quando Configurar assistentes, você pode pesquisar por conexões de conteúdo externo. Isso pode incluir informações de anexos e blocos de conhecimento ou da seguinte lista de conexão de conteúdo:

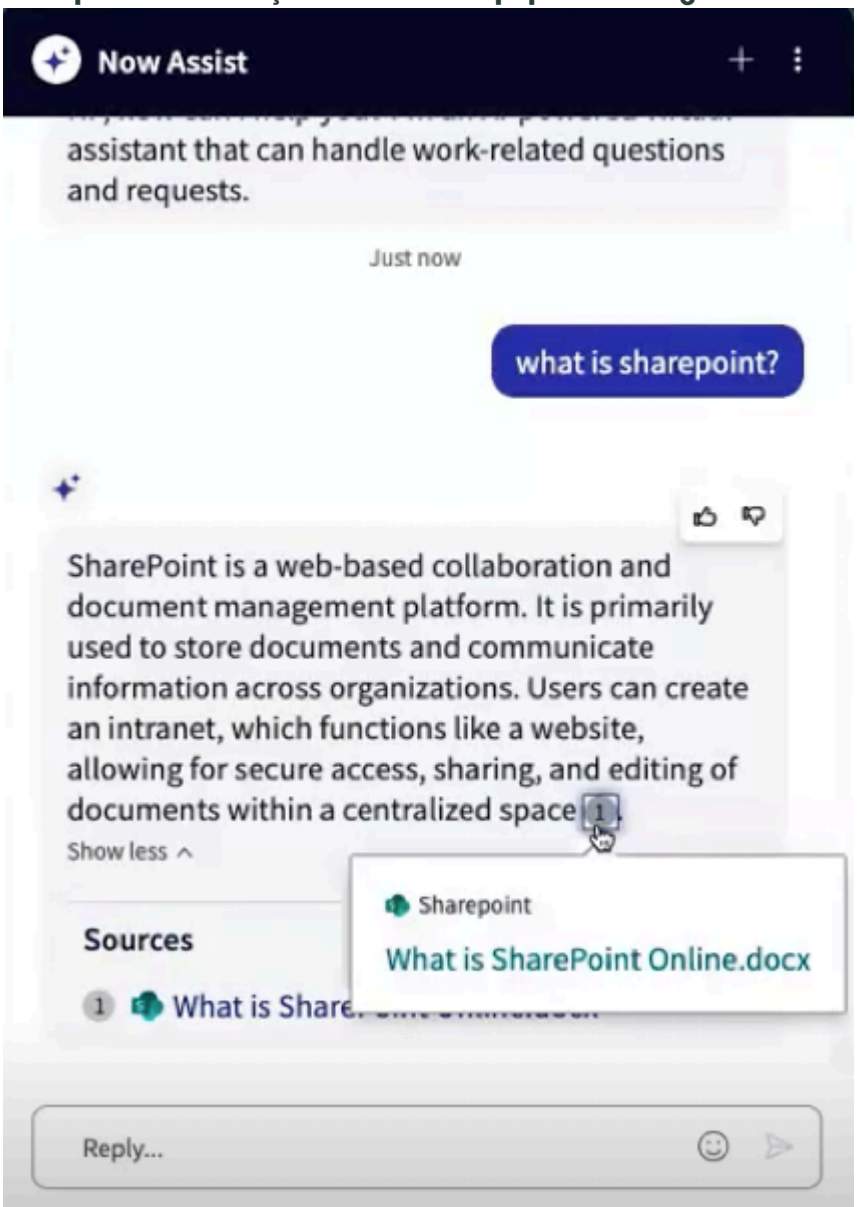
- Microsoft SharePoint
- Confluence
- Atlassian Jira Nuvem
- Google Drive
- Microsoft Teams
- Fontes da Web predefinidas
- Documentação do ServiceNow®
- Slack

Para obter mais informações sobre conexões de conteúdo externo, consulte Conectores de conteúdo externo .

Tradução automática

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

Exemplo de uma citação em linha com popover de origem de conteúdo externo



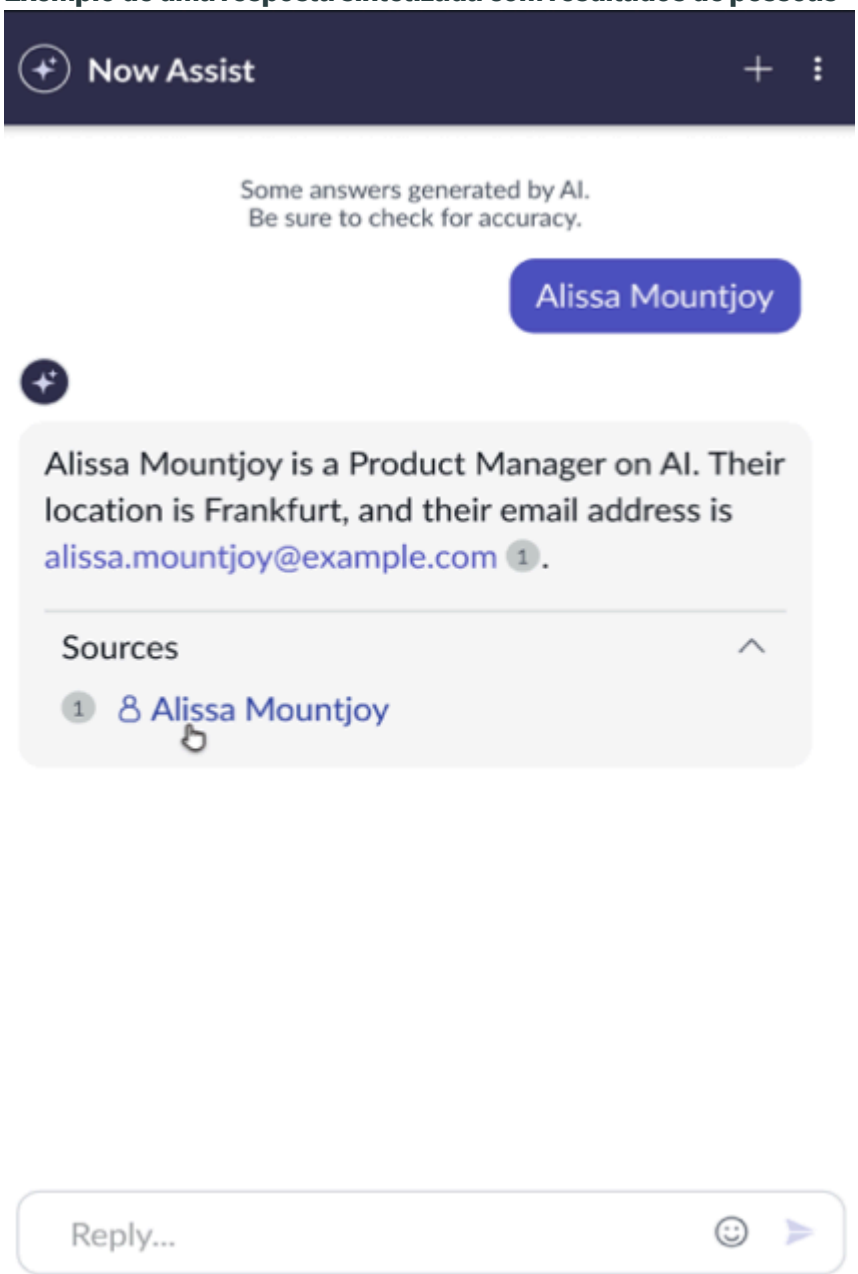
Citações de pessoas

Informações sobre pessoas em sua organização poderão ser encontradas se você tiver ativado Gráfico de conhecimento. As informações sobre a pessoa que você está pesquisando aparecem na resposta sintetizada, junto com uma citação numerada em linha e citação de pessoas em **Origens** seção. Se uma correspondência direta não ocorrer e várias pessoas forem encontradas, tente fornecer mais informações para restringir os resultados da pesquisa de pessoas. Até três pessoas podem aparecer em uma resposta sintetizada. Uma pergunta de esclarecimento pode ser feita, como Você está perguntando sobre [user_1], o programador ou [user_2], o membro do corpo docente? para produzir melhores resultados. Selecionando o nome da pessoa no **Origens** a seção redireciona você para a página principal do perfil de usuário do portal.

Tradução automática

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

Exemplo de uma resposta sintetizada com resultados de pessoas



Selecionar a citação numerada em linha da pessoa apresenta um popover. As informações no popover podem incluir as seguintes informações:

Nota: Os detalhes do popover a seguir podem ser personalizados por meio do EVAM. Para obter mais informações sobre como personalizar os detalhes dos dados, consulte Defina um modelo de exibição do EVAM .

- Gerente
- Local
- E-mail
- Equipes
- Telefone

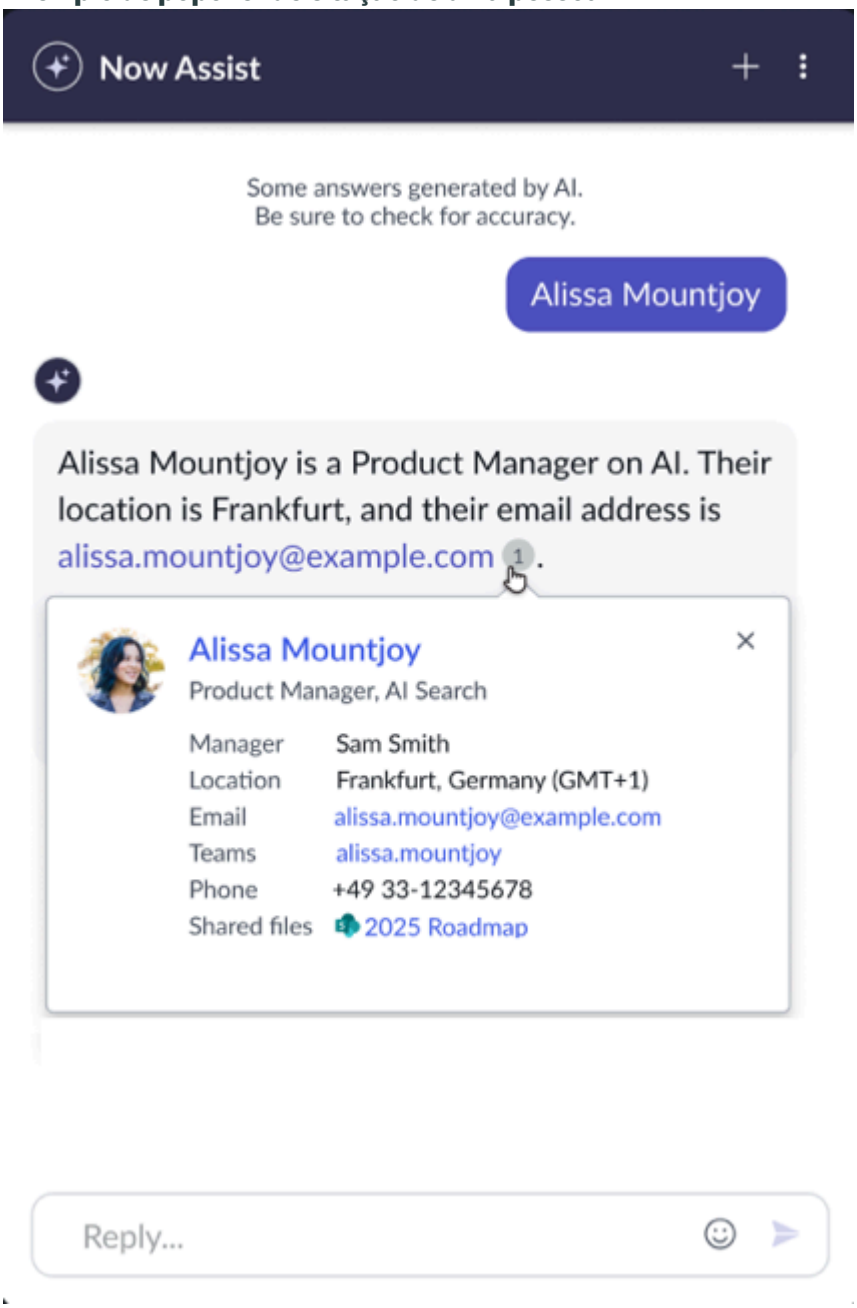
Tradução automática

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

- Arquivos compartilhados

Importante: Compartilhado Microsoft SharePoint os arquivos entre você e a pessoa encontrada aparecem somente no popover de pessoas. Esses arquivos compartilhados aparecem somente depois que você conclui o prompt para **Faça login** , entrou com sucesso e inseriu uma nova consulta de pesquisa para essa pessoa. Uma nova consulta de pesquisa é necessária depois que você se conecta para que até três compartilhem Microsoft SharePoint arquivos podem aparecer. Você será desconectado automaticamente do seu Microsoft conta a cada três meses e deve repetir **Faça login** solicitar novamente para ver os arquivos compartilhados.

Exemplo de popover de citação de uma pessoa



Embora raro, quando você recebe uma resposta sintetizada que inclui uma pessoa, você também pode receber outras citações associadas a essa pessoa. Por exemplo, um Base de conhecimento o artigo de autoria da pessoa que você pesquisou também pode ser exibido.

Tradução automática

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

Entidades estendidas e exibir registros

As informações estendidas da entidade poderão ser encontradas se você tiver ativado Gráfico de conhecimento.

Nota: Para habilitar o. Gráfico de conhecimento Esquema de consulta de linguagem natural (NLQ), configure este esquema para o assistente. Para configurar o esquema para um assistente, consulte Adicione fontes de pesquisa a um assistente.

Essas entidades estendidas que vêm das tabelas personalizadas adicionais associadas ao Gráfico de conhecimento O esquema de consulta de linguagem natural (NLQ) pode incluir:

- Ativos
- incidentes
- Artigos da base de conhecimento exibidos recentemente
- Solicitações
- Tarefas

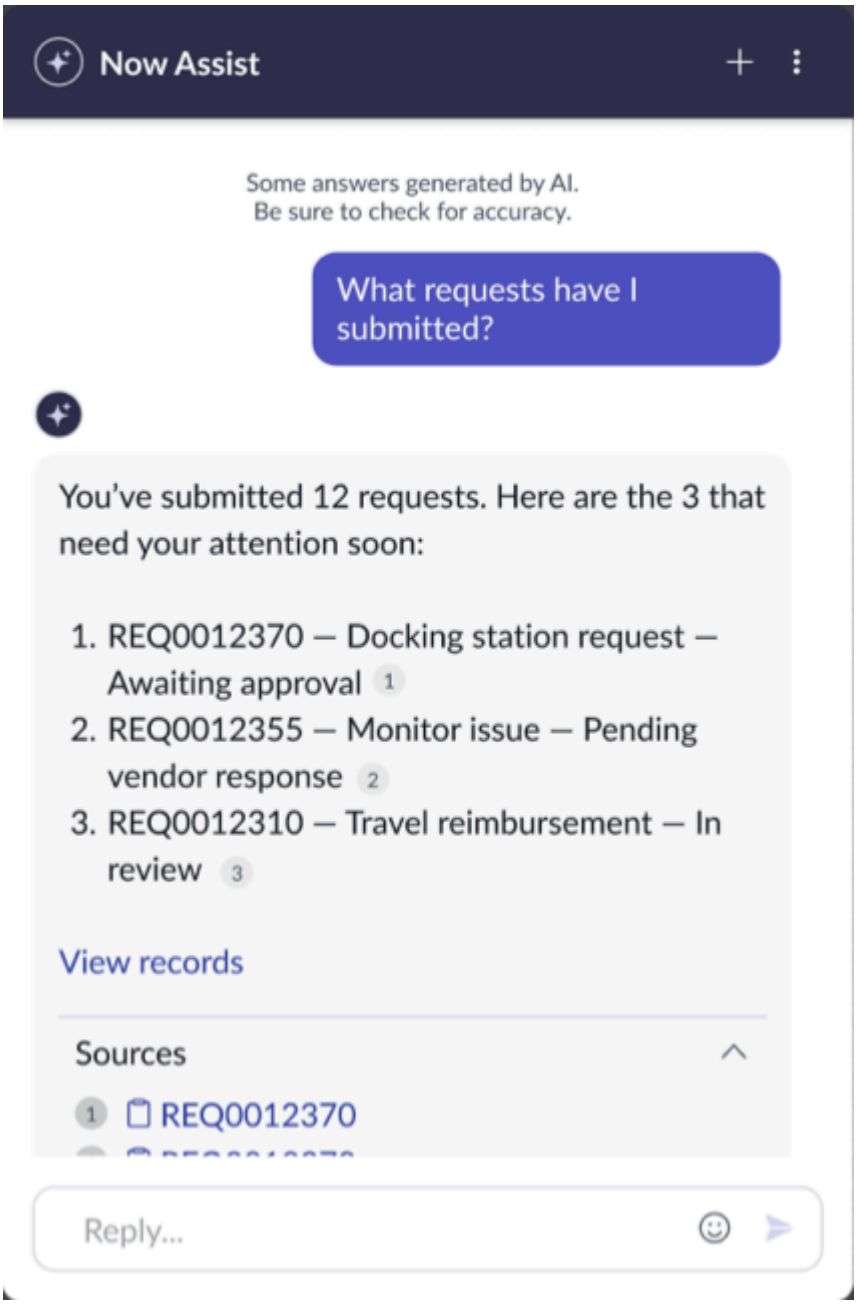
Selecione uma citação em linha de entidade para exibir esse registro de entidade em um popover ou selecione **Exibir registros** para exibir uma lista de entidades adicionais. Selecionando um link no **Exibir registros** o pop-up abre uma nova guia com os dados dessa tabela de entidade.

Tradução automática

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

O exemplo a seguir é de uma conversa mostrando 3 de 12 solicitações e a opção de exibir registros e origens.



Opções de fallback

Nota: Para obter mais informações sobre onde e como habilitar opções de fallback, consulte Gerencie uma experiência de bate-papo do assistente.

Um estado de fallback pode ocorrer sempre que os resultados da pesquisa não estiverem disponíveis. Os cenários em que os resultados da pesquisa não estão disponíveis incluem Virtual Agent não entendi a consulta, foi encontrada conversa superficial da reclamação ou ocorreu um erro. Quando os resultados da pesquisa não estão disponíveis, uma ou várias opções de fallback podem ser exibidas. Estas opções de fallback 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.

- **Solicite um bate-papo ao vivo** : Aciona o modo atendente e direciona você para um representante de suporte humano.
- **PESQUISE na web** : Aciona o modo de pesquisa na web e usa a Internet para pesquisar os resultados.

  Nota: Somente a última consulta inserida na conversa é considerada ao entrar no modo de pesquisa na web por meio deste **PESQUISE na web** opção de fallback.

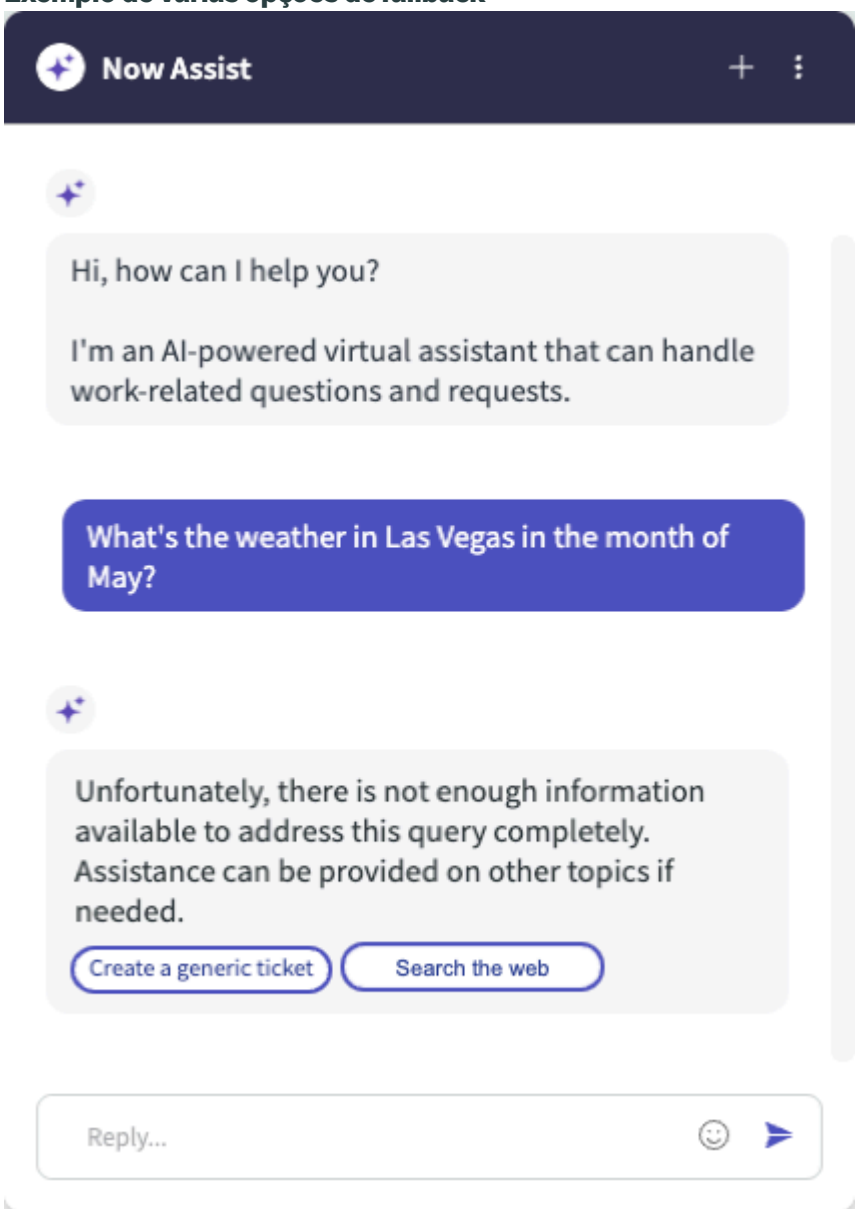
- **Crie um tíquete genérico** Cria um registro.
- **Encerrar este bate-papo** : Encerra o bate-papo.

  Nota: Esta opção só está disponível para conversas de bate-papo padrão.

- **Opção de fallback personalizada** Apresenta um fallback Virtual Agent tópico.

Selecione uma opção de fallback para iniciar esse modo ou ação.

Exemplo de várias opções de fallback



Tradução automática

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

Bate-papo aprimorado

Now Assist em Virtual Agent o bate-papo aprimorado é uma experiência de suporte conversacional em uma janela dinâmica que também inclui a capacidade de ter várias conversas ativas e recursos de pesquisa superiores. Ativar a experiência de página inteira do bate-papo aprimorado interliga ainda mais os recursos de bate-papo e pesquisa, redirecionando você para um bate-papo de página inteira depois de inserir uma consulta na barra de pesquisa de um portal.

https://player.vimeo.com/video/1116073820?h=3bb4f47d4e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Now Assist em Virtual Agent Aprimora a experiência do usuário combinando a Pesquisa com IA com as habilidades de bate-papo da IA generativa. Essas habilidades podem acelerar a resolução de problemas e reduzir a transferência para um atendente.

Nota: Para obter mais informações sobre como selecionar uma experiência de bate-papo na configuração assistida pelo administrador, consulte Exiba seu assistente em um portal ou canal.

Now Assist em Virtual Agent fornece aos usuários uma experiência de IA generativa interativa. Uma conversa amigável e em linguagem natural é mais fácil de entender e ajuda os usuários a se sentirem mais confortáveis ao conversar com um bot.

As seções a seguir destacam como uma conversa com IA generativa pode ser exibida Virtual Agent.

Nota: O foco primário deste conteúdo está na janela de bate-papo padrão do bate-papo aprimorado, em vez de na experiência opcional de página inteira. A fluidez da conversa e o comportamento de citação entre o bate-papo aprimorado e a experiência de página inteira do bate-papo aprimorado permanecem os mesmos, independentemente da experiência de bate-papo que você usa. As conversas que você tem por meio da janela do bate-papo aprimorado ou da experiência de página inteira permanecem em sincronização, e o histórico de conversa é retido em ambos os meios . Para obter mais informações sobre a experiência de página inteira, consulte a seção relevante em Usar Now Assist em Virtual Agent.

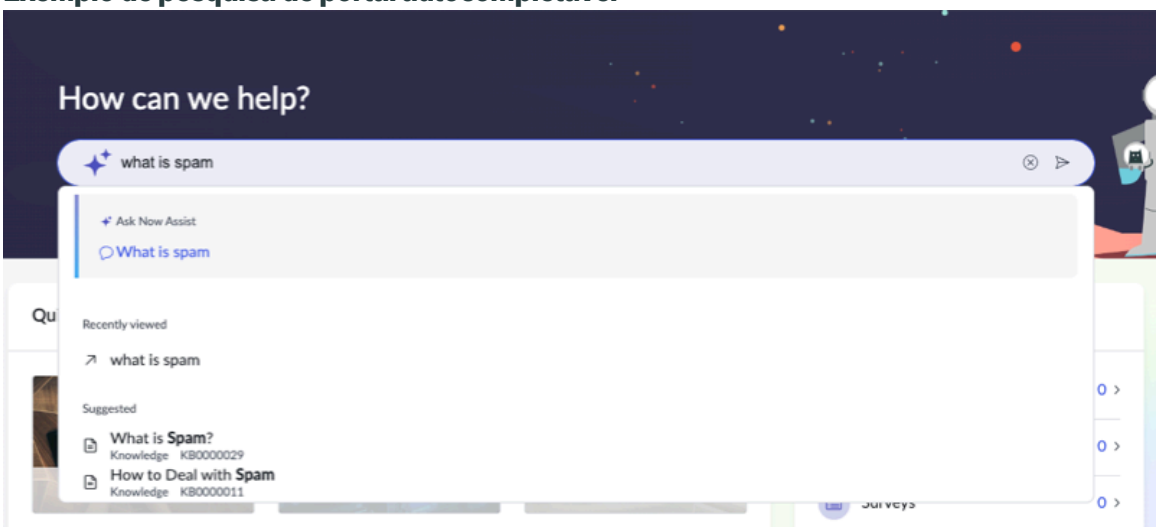
Iniciando a conversa

Com o bate-papo aprimorado, os recursos de bate-papo e pesquisa estão interligados. Prompts de conversa sugeridos e pesquisas podem aparecer em uma lista suspensa na barra de pesquisa do portal. O cabeçalho da seção Solicitar Now Assist pode aparecer na parte superior da lista suspensa da barra de pesquisa do portal. Ao selecionar uma dessas consultas sugeridas, você é redirecionado para uma conversa em uma janela de bate-papo ou em uma experiência de página inteira. Você recebe respostas relevantes com base no prompt selecionado. Se você selecionar uma pesquisa de digitação antecipada sugerida fora do cabeçalho Solicitar Now Assist, essa consulta de pesquisa começará na página de resultados de pesquisa do portal ou na experiência de página inteira **Pesquisa** 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.

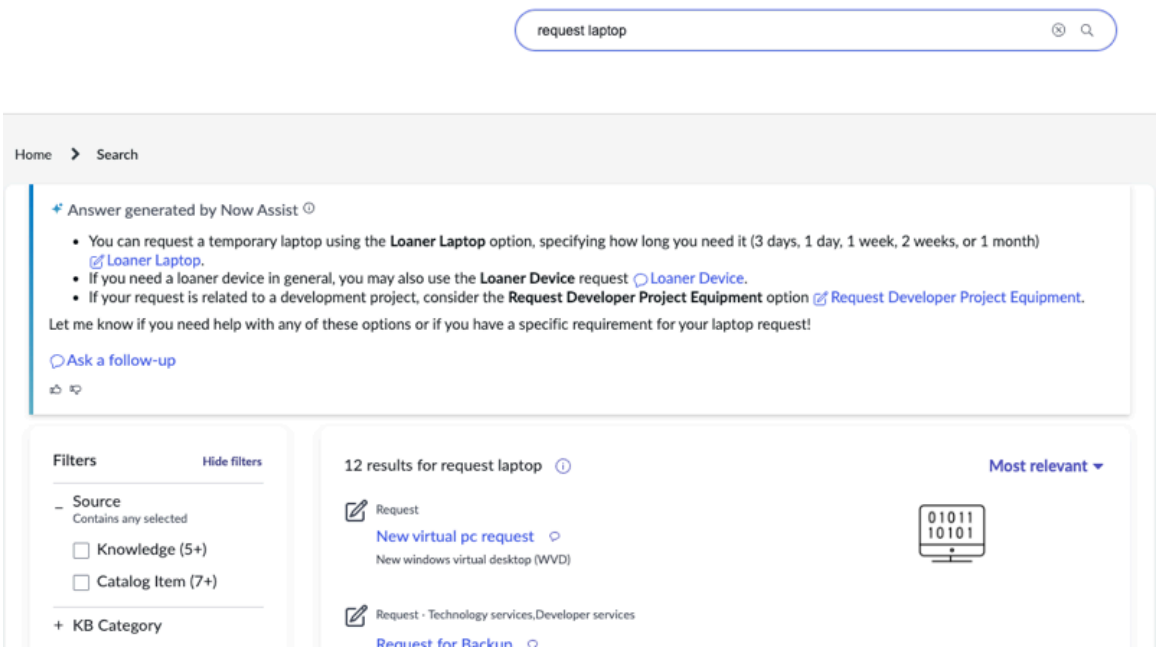
Exemplo de pesquisa de portal autocompletável



Nota: Para obter mais informações sobre como Now Assist em Virtual Agent e. Now Assist em Pesquisa com IA entrelaçe para incluir essas sugestões de pesquisas autocompletadas, consulte Tipos de sugestão de preenchimento automático incluídos com Now Assist em Pesquisa com IA .

Quando você está usando o bate-papo aprimorado e insere uma consulta de pesquisa por meio da barra de pesquisa do portal, você é redirecionado para a página de resultados de pesquisa do portal. Na parte superior da página de resultados da pesquisa, você vê os resultados do Genius em uma resposta sintetizada gerada por Now Assist. Esta resposta de resposta sintetizada fornece citações em linha que aparecem no final de cada frase. Você pode selecionar citações e, se aplicável, como para itens do catálogo de conversa, selecione se deseja **Formulário de solicitação com** ou **Solicitação no bate-papo** . Opções semelhantes também aparecem na área de resultados de pesquisa regular, conforme indicado pelo ícone Solicitação no bate-papo (ícone solicitar com formulário ( ). Dependendo da sua seleção, o fluxo de solicitação de catálogo é iniciado em qualquer um dos Virtual Agent bate-papo ou um formulário.

Exemplo de resposta sintetizada de bate-papo aprimorado na página de resultados de pesquisa do portal

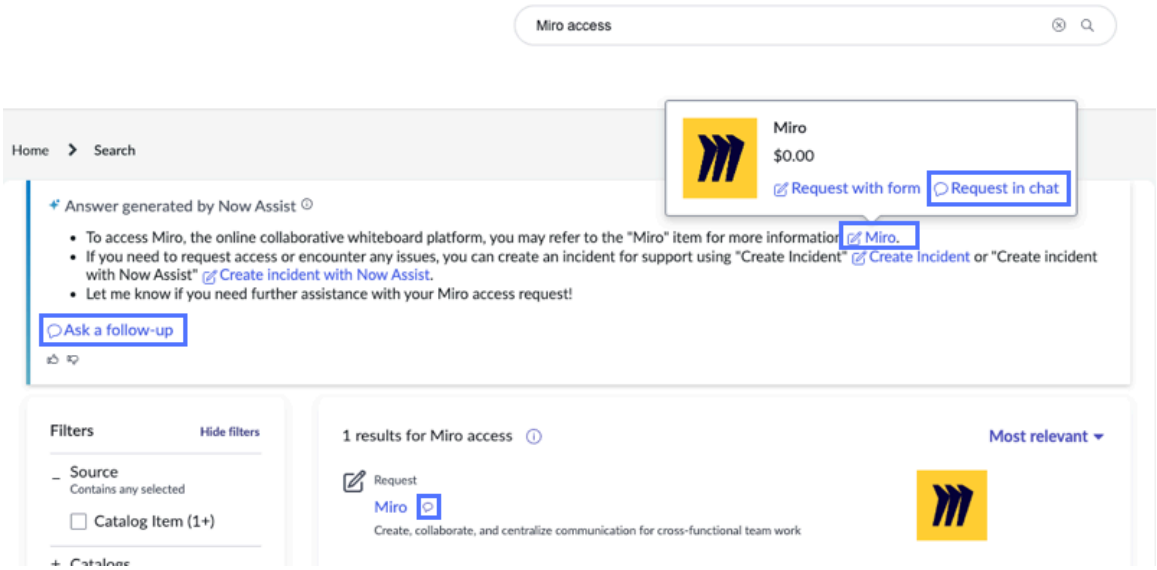


Tradução automática

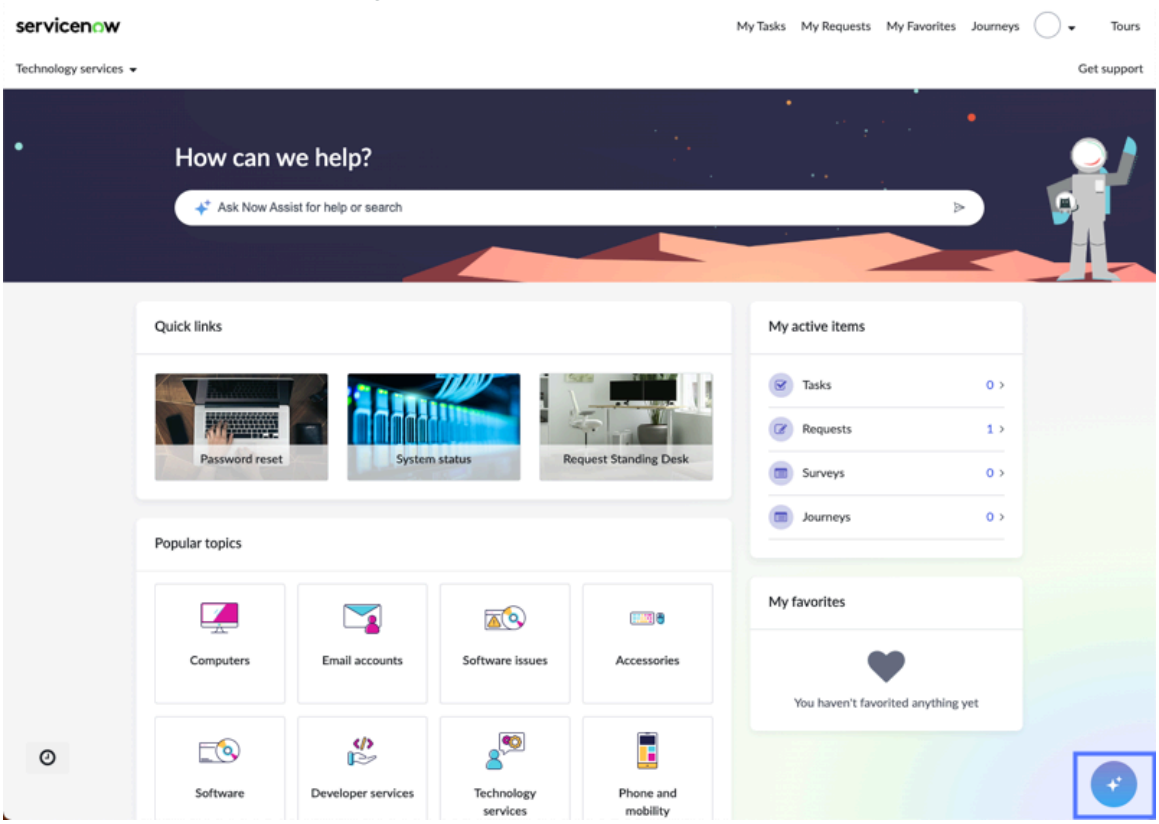
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Você pode iniciar a experiência de bate-papo por meio do ícone de bate-papo na página de resultados de pesquisa do portal ou por meio do botão de widget de bate-papo do portal.

Exemplo de pontos de entrada de bate-papo na página de resultados de pesquisa do portal



Exemplo de um botão de widget de bate-papo



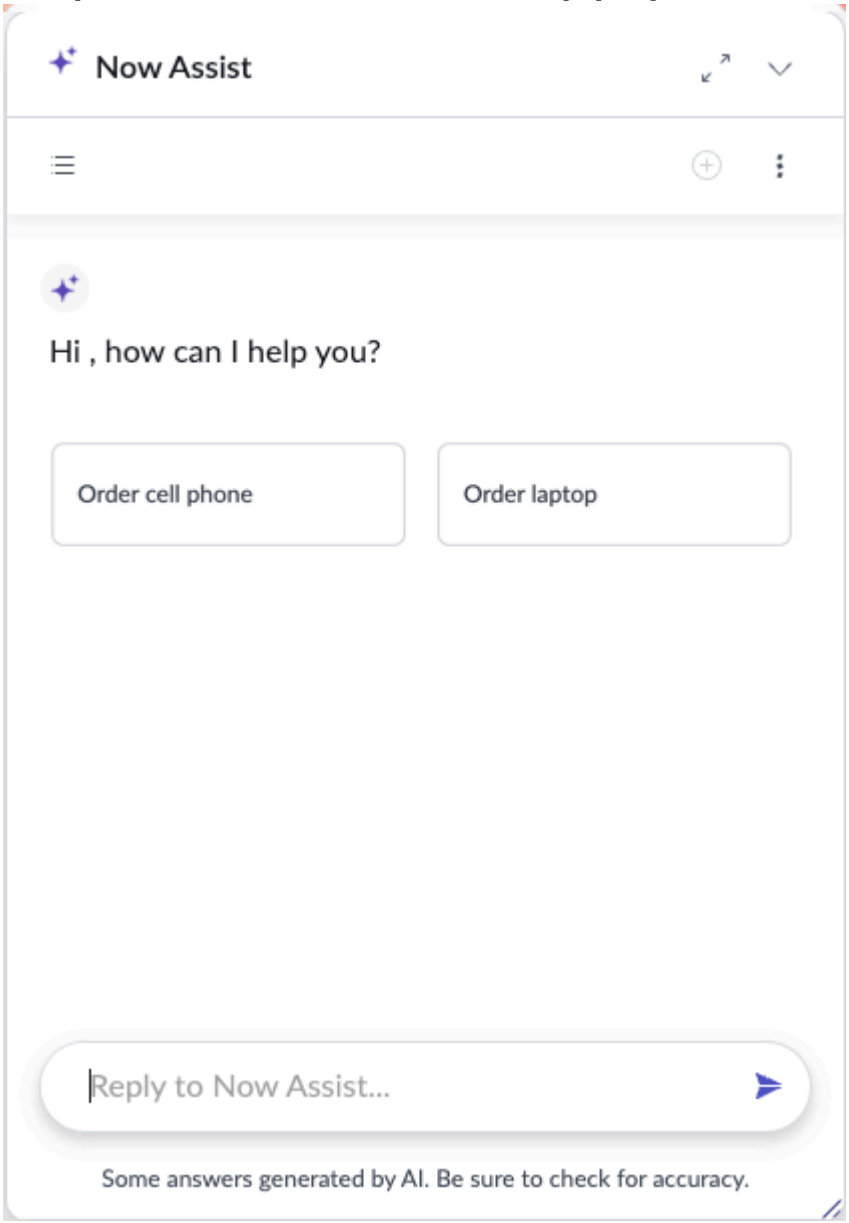
Depois de selecionar o botão de widget de bate-papo no portal, a janela de bate-papo flutuante é aberta e substitui o botão de bate-papo. Uma mensagem de saudação é exibida e um bate-papo é criado somente depois que você insere um enunciado inicial. Se você tiver um bate-papo ativo em andamento, o bate-papo ativo atual será exibido em vez de uma mensagem de saudação. Você pode selecionar uma ação predefinida, tópico, consulta de pesquisa sugerida ou iniciar uma nova conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: Qualquer consulta de pesquisa inserida na barra de pesquisa do portal ou Virtual Agenté incorporado ao tópico de saudação para conversas futuras como uma consulta de pesquisa sugerida. As consultas de pesquisa sugeridas podem ser exibidas na tabela Sugestões de pesquisa [sys_search_suggestion.list]. Para obter mais informações sobre como habilitar consultas de pesquisa sugeridas, consulte Now Assist em Virtual Agent propriedades do sistema.

Exemplo de início de uma conversa de bate-papo aprimorada



Se a detecção de idioma estiver ativada e o enunciado inicial inserido na barra de pesquisa do portal ou no bate-papo for diferente da preferência de idioma do perfil do usuário, o idioma de conversa mudará automaticamente para o idioma detectado. Para obter mais informações e exemplos de detecção de idioma em conversas de bate-papo aprimoradas, consulte Usando detecção de idioma e tradução automática dinâmica em Virtual Agent conversas de bate-papo aprimoradas.

Como navegar na janela de bate-papo Opções de redimensionamento e barra de ferramentas de controles

Depois de selecionar o botão de widget de bate-papo, a janela de bate-papo flutuante é aberta e substitui o botão de bate-papo. Você pode mover a janela de bate-papo

Tradução automática

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

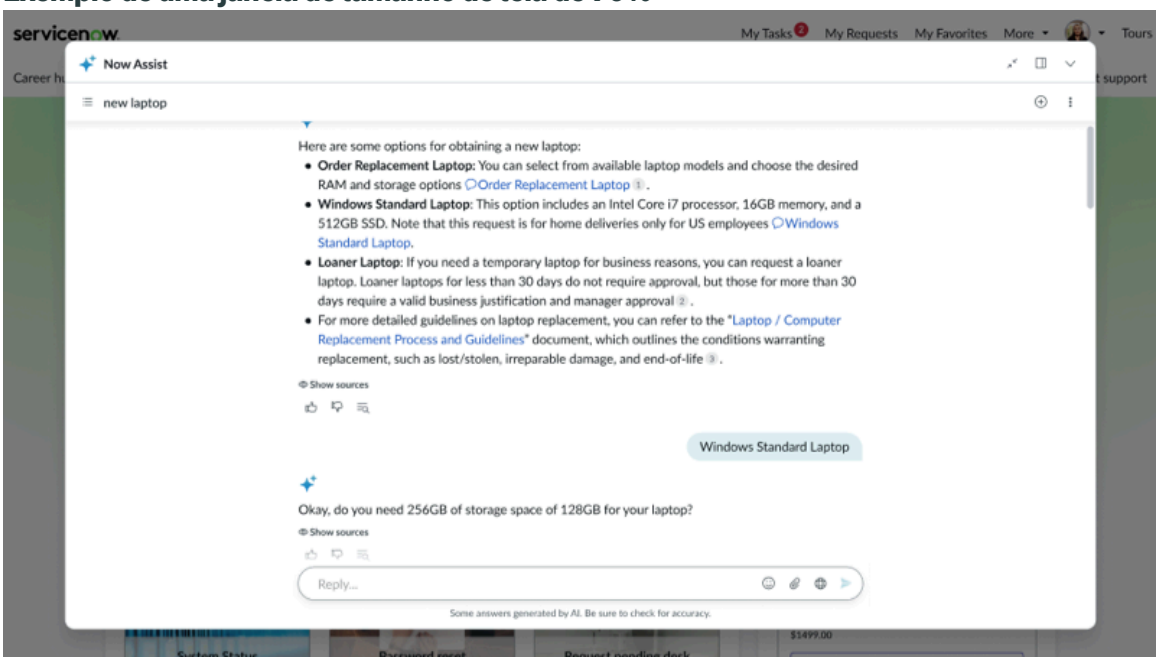
selecionando o cabeçalho e arrastando a janela de bate-papo para o local desejado. Você pode redimensionar a janela de bate-papo usando as bordas da janela para redimensionar para o tamanho desejado ou usar os ícones da barra de ferramentas. A lista a seguir detalha os ícones de ajuste da janela de bate-papo:

- : Selecionando o ícone Expandir expande o bate-papo em uma janela de tamanho de tela de 90%. A janela de tamanho de tela de 90% não pode ser redimensionada ou movida. Selecionar fora da janela de bate-papo de 90% do tamanho da tela redimensiona o bate-papo de volta para a janela flutuante.
- : Selecionando o ícone de fixar fixa o bate-papo na lateral do navegador, mas você ainda pode redimensionar esta janela para preencher metade do navegador, se desejar. Quando você duplica uma guia do navegador, abre uma nova guia ou usa o botão Voltar do navegador, o estado da janela de bate-papo persiste, desde que você não minimize o bate-papo.

> **Importante:** Por padrão, a fixação de uma janela de bate-papo está habilitada para Portal de serviços. Para todos os outros portais, um administrador precisa criar uma propriedade do sistema para habilitar a fixação de uma janela de bate-papo. Para obter mais informações, consulte Now Assist em Virtual Agent propriedades do sistema.

- : Selecionando a seta para baixo minimiza o bate-papo e o botão do widget de bate-papo reaparece.

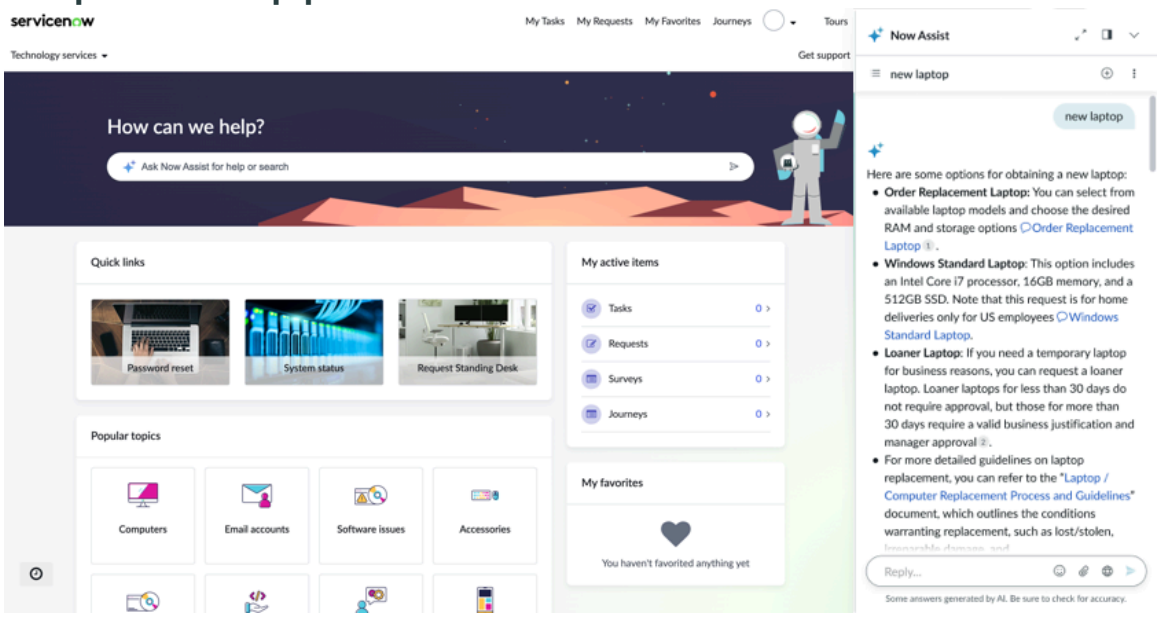
Exemplo de uma janela de tamanho de tela de 90%



Tradução automática

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

Exemplo de um bate-papo fixado

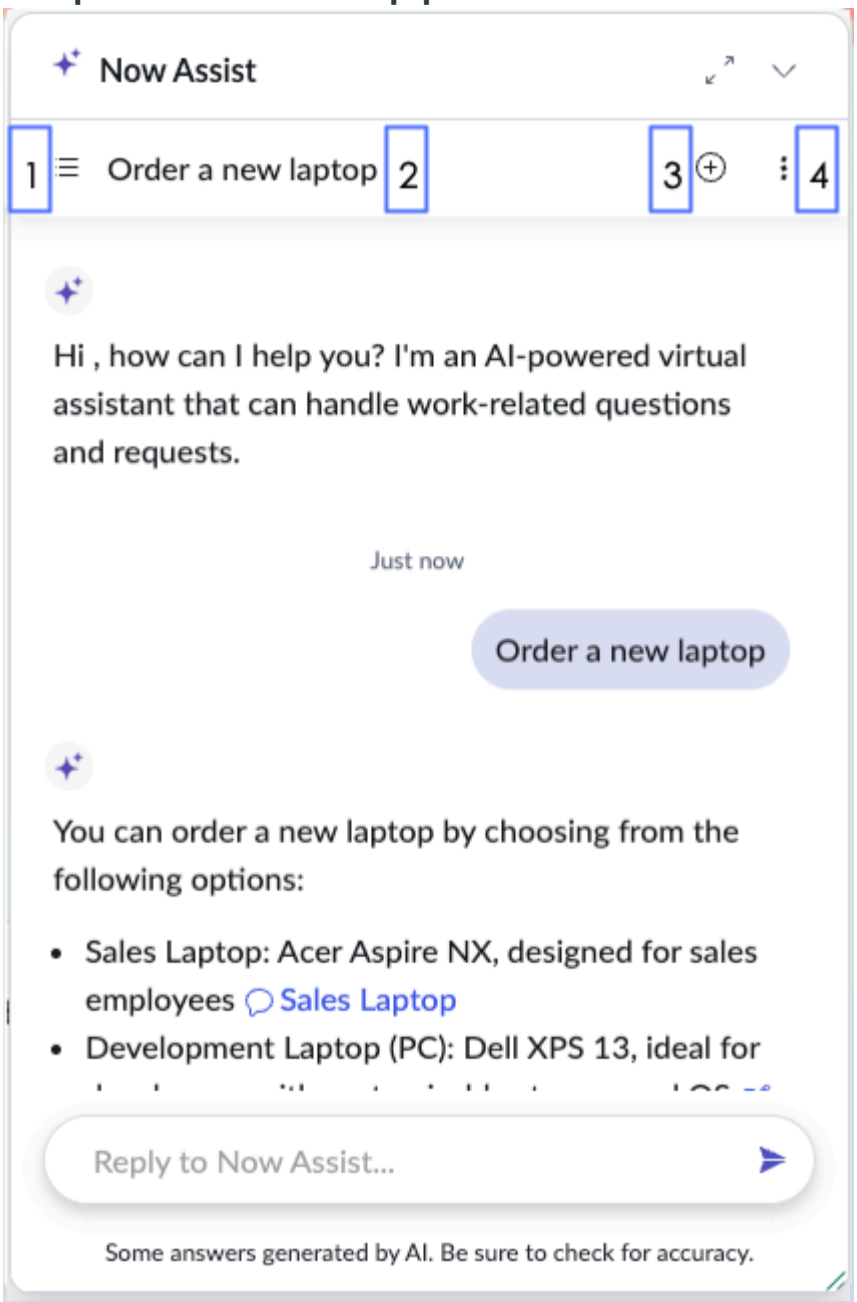


. Now Assist o subcabeçalho consiste em quatro elementos. A figura e a tabela a seguir mostram um exemplo e uma descrição desses elementos.

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.

Exemplo de controles de bate-papo



Elementos do subcabeçalho do Now Assist

Elemento	Descrição
1. Bate-papos ( )	Todos os bate-papos são exibidos. Os bate-papos são organizados com as conversas mais recentes na parte superior. Selecionar um bate-papo abre o bate-papo na área de conversa. Se houver bate-papos ou notificações não lidos, um número de selo será exibido no ícone Bate-papos ( ). Qualquer bate-papo ou notificação não lida aparece com um ponto vermelho ao lado dele e o título do bate-papo aparece

Tradução automática

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

Elementos do subcabeçalho do Now Assist

Elemento	Descrição
	em negrito. Além disso, se você alternar para um novo bate-papo enquanto outro bate-papo ativo estiver em andamento, uma mensagem pop-up no ícone Bate-papos ( ) aparece: Seu bate-papo anterior foi salvo. Você pode rever todos os bate-papos anteriores e continuar os que ainda estão ativos. A lista a seguir inclui as seções de bate-papo que você pode ver na área de bate-papos. • Ativo: Bate-papos em que você pode continuar a conversa. Se aplicável, os bate-papos ativos são movidos para a seção Bate-papos encerrados após duas horas de inatividade. Este limite de tempo de 2 horas pode ser configurado na tabela Canais de envio de mensagens (sys_cs_channel.list). Para alterar o limite de tempo de inatividade, na tabela Canais de envio de mensagens sys_cs_channel.list, selecione **NASS** registre e preencha **Tempo limite de ociosidade da conversa** campo com seu limite de tempo de bate-papo ativo preferencial. Se você não tiver bate-papos ativos, Nenhuma conversa no momento é exibido. Se mais de 12 bate-papos ativos estiverem em execução, um **Mostrar mais** o link aparece para exibir mais bate-papos. Selecionando **Mostrar mais** exibe 10 bate-papos adicionais. • Atualizações: As atualizações de notificações e lembretes importantes podem ser configuradas para exibição. Quando `sn_nowassist_va.nass_notification_enabled` está definido como verdadeiro (o padrão), simples (não acionável) Virtual Agent as notificações aparecem na página inicial do seu portal. Depois de selecionar uma notificação, você será redirecionado para esta seção Atualizações. Se você não tiver atualizações, Vocês estão todos em atraso é exibido. Se mais de quatro atualizações estiverem disponíveis, um **Mostrar mais** o link aparece para exibir mais atualizações. Selecionando **Mostrar mais** exibe 10 atualizações 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.

Elementos do subcabeçalho do Now Assist

Elemento	Descrição
	Nota: Se *sn_nowassist_va.nass_notification_enabled* está definido como `falso` , A seção Atualizações não aparece. • Encerrado: Bate-papos encerrados podem ser configurados para exibição. Você sabe que uma mensagem foi encerrada quando o tempo designado passou (2 horas de inatividade) ou você recebe a seguinte resposta no bate-papo: Parece que você terminou este bate-papo, então vou fechá-lo. Selecione os bate-papos encerrados **Mostrar bate-papos encerrados** caixa de seleção em **Interfaces conversacionais** > **Assistentes** > **[Nome do assistente selecionado]** > **Experiência de bate-papo** > **Bate-papos encerrados**. Depois de ativados, os bate-papos encerrados são exibidos enquanto estiverem disponíveis na tabela Conversas (sys_cs_conversation). Os bate-papos encerrados aparecem no modo somente leitura e não podem se tornar ativos novamente. Se mais de quatro bate-papos encerrados estiverem disponíveis, um **Mostrar mais** o link aparece para exibir mais bate-papos encerrados. Selecionando **Mostrar mais** exibe 10 bate-papos encerrados adicionais. Depois que uma conversa é encerrada, você não pode reabri-la.Passar o mouse sobre um bate-papo encerrado exibe o ícone de exclusão ( ). Confirmar a exclusão do bate-papo em Excluir este bate-papo? modal para excluir permanentemente o bate-papo da interface.
2. [Nome do bate-papo]	O nome da conversa. Se você selecionar um ativo promovido ou consulta, o título desse ativo aparecerá como o nome do bate-papo. Em vez disso, se você inserir um enunciado no **Responda ao Now Assist** seu enunciado inicial se torna o nome do bate-papo. O nome do bate-papo aparece em ambos Now Assist subcabeçalho e. **Lista de bate-papos** > **Ativo** 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.

Elementos do subcabeçalho do Now Assist

Elemento	Descrição
3. Novo bate-papo ( )	Uma nova conversa começa. Você pode receber uma mensagem de saudação junto com quaisquer ativos de conversa promovidos, como tópicos, subfluxos e/ou ações ou consultas sugeridas.
4. Suporte e configurações ( )	Informações de contato do suporte, como números de telefone e endereços de e-mail, são listadas. Se atendentes estiverem disponíveis, um ativo **Entre em contato com o atendente** o botão é exibido. Várias conversas ativas são possíveis, você só pode ter uma conversa de atendente por vez. Selecionando **Entre em contato com o atendente** inicia um bate-papo com um atendente. Depois que um atendente entra no bate-papo, o. **Entre em contato com o atendente** o botão se torna inativo. Se os atendentes não estiverem disponíveis, um inativo **Não há atendentes disponíveis no momento** o botão é exibido. Configurações Alternas para Notificações de áudio e Notificações são exibidas. Por padrão, as notificações por áudio estão ativadas e as notificações estão desativadas. Se os administradores tiverem habilitado notificações na configuração assistida, os usuários poderão ativar as notificações.

Tradução automática

Bate-papo com Virtual Agent

Depois que o usuário insere um enunciado e um resultado de pesquisa é encontrado, uma resposta sintetizada pode aparecer. Uma resposta sintetizada inclui um breve resumo das informações solicitadas e dos resultados de pesquisa junto com os resultados do Genius. Para obter mais informações sobre como esses resultados de pesquisa são encontrados, consulte Now Assist Ações Resultados do Genius e. Now Assist PERGUNTAS E RESPOSTAS Resultados do Genius .

Se vários resultados forem encontrados, você poderá seguir as citações em linha para iniciar uma ação ou saber mais. A opção para **Mostrar origens** aparece no final da resposta sintetizada para interno e externo Base de conhecimento artigos. Virtual Agent só é possível retornar itens do catálogo disponíveis que correspondam à solicitação de um usuário quando Now Assist A habilidade de Pedido de catálogo de vários turnos está habilitada.

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

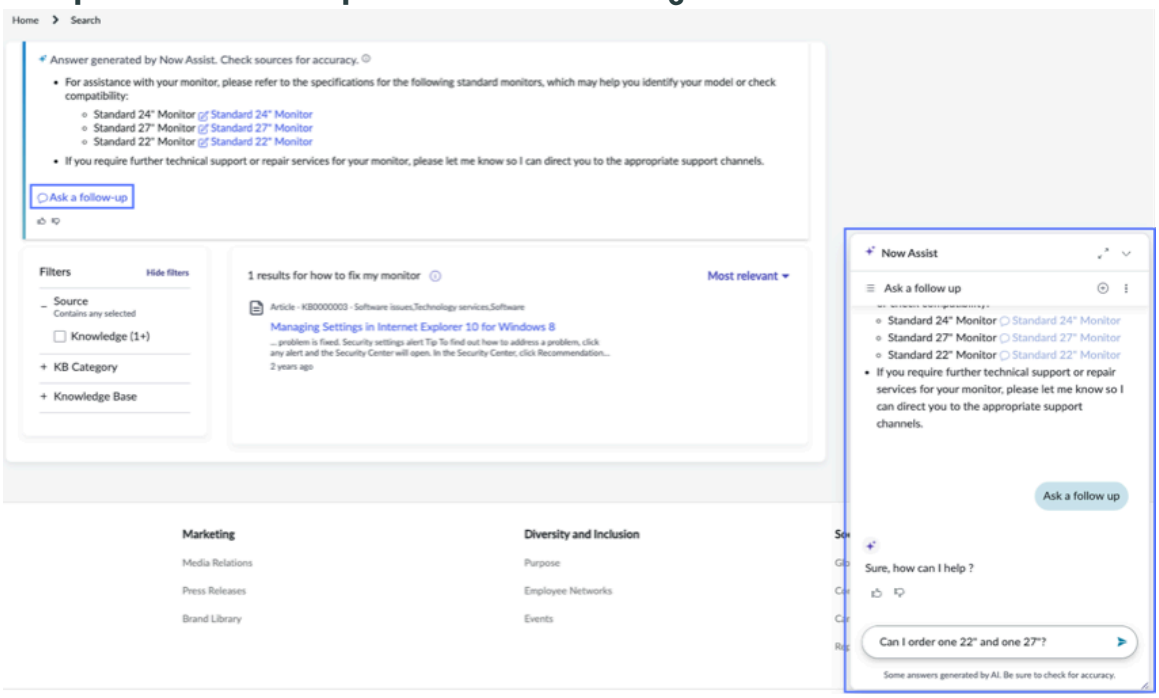
Nota: Para a funcionalidade de catálogo completa, habilite a experiência de IA generativa para envios de solicitação de item do catálogo. Para obter mais informações, consulte Configurar Now Assist Na solicitação do Catálogo conversacional.

Sempre que somente um único resultado de pesquisa para tópicos é encontrado, a resposta sintetizada e as opções são ignoradas por padrão e os usuários são levados diretamente para o fluxo dessa ação. Você também pode considerar ignorar a resposta sintetizada e as opções iniciando itens do catálogo automaticamente. Para obter mais informações sobre como iniciar automaticamente ações de resultado de pesquisa única, pesquise `sn_nowassist_va.synthesized_autostart_items`propriedade do sistema em Propriedades do sistema disponíveis .

Você pode criar uma nova consulta a partir de um Now Assist conversa usando descoberta de tópico no meio. Para obter mais informações, consulte Alternância de tópico intermediário durante Now Assist em Virtual Agent conversas.

Se Guardião do Now Assist está habilitado e sua solicitação contém conteúdo profano, o. Virtual Agent responde com uma mensagem solicitando que você insira novamente uma solicitação apropriada sem linguagem obscena ou conteúdo ofensivo. Se sua solicitação for muito ambígua na pesquisa do portal, uma resposta sintetizada será exibida junto com um **Peça um acompanhamento** opção. Selecionando **Peça um acompanhamento** a opção redireciona você para um Virtual Agent bate-papo. Em Virtual Agent bate-papo, você pode enviar sua pergunta ou solicitação de acompanhamento, mas os links de resposta sintetizada só estão disponíveis para seleção na página do portal e não estão disponíveis para seleção na janela de bate-papo. Se sua pergunta ou solicitação de acompanhamento for muito ambígua em Virtual Agent bate-papo, Virtual Agent faz uma pergunta de esclarecimento e exibe o ícone ir para os resultados da pesquisa ( ) no painel de feedback.

Exemplo de Solicitar acompanhamento em Virtual Agent



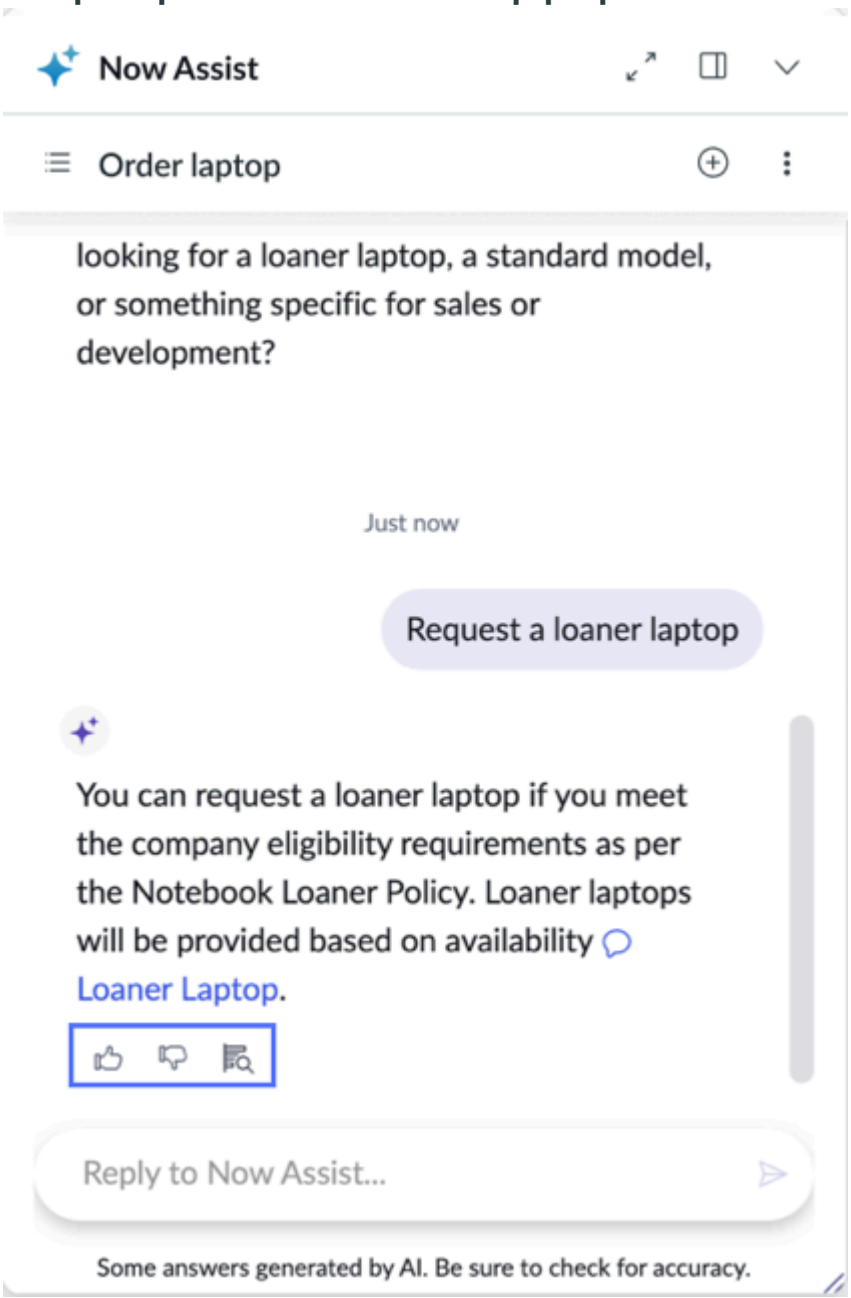
Cada um Virtual Agent a resposta inclui um painel de ícones de feedback. O painel de ícones de feedback aparece no mais recente Virtual Agent e sempre que você passar o mouse sobre qualquer um Virtual Agent resposta. Você pode indicar se a resposta foi útil selecionando o ícone Curtir polegares para cima ( ). Se a resposta não foi útil, selecione o ícone Não gostar ( ). Dependendo do contexto da resposta, um ícone ir para 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.

da pesquisa adicional ( ) pode aparecer no painel de ícones de feedback. Este ícone aparece ao lado de respostas sintetizadas em Virtual Agent perguntas de esclarecimento em Virtual Agent e resultados de pesquisa regulares ou Virtual Agent tópicos de fallback sempre que uma resposta sintetizada não estiver disponível. Selecionar o ícone Ir para resultados da pesquisa (redireciona você para a página de resultados da pesquisa e inicia uma consulta de pesquisa usando os últimos cinco enunciados de bate-papo inseridos.

Exemplo de painel de feedback no bate-papo aprimorado



Respostas geradas em Now Assist em Virtual Agent pode vir de uma combinação de itens do catálogo, Virtual Agent subfluxos e ações, artigos de conhecimento, anexos, fontes de conteúdo externo, e citações de pessoas. Citações em linha aparecem no final da frase de resposta sintetizada relevante. Selecionar uma citação em linha resulta em um popover que contém um link para um artigo ou fonte ou uma descrição e ação para iniciar a ação. As seguintes opções podem aparecer como citações em linha de resposta sintetizada, dependendo de quais resultados de pesquisa 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.

- Catálogo
- Tópico, subfluxos ou ações
- PERGUNTAS E RESPOSTAS Base de conhecimento artigos
- Conexões de conteúdo externo
- Pessoas
- Entidades estendidas e registros adicionais

Nota: PERGUNTAS E RESPOSTAS Base de conhecimento e as citações de conexão de conteúdo externo também aparecem no expansível **Mostrar origens** opção.

Conversas do Agentic

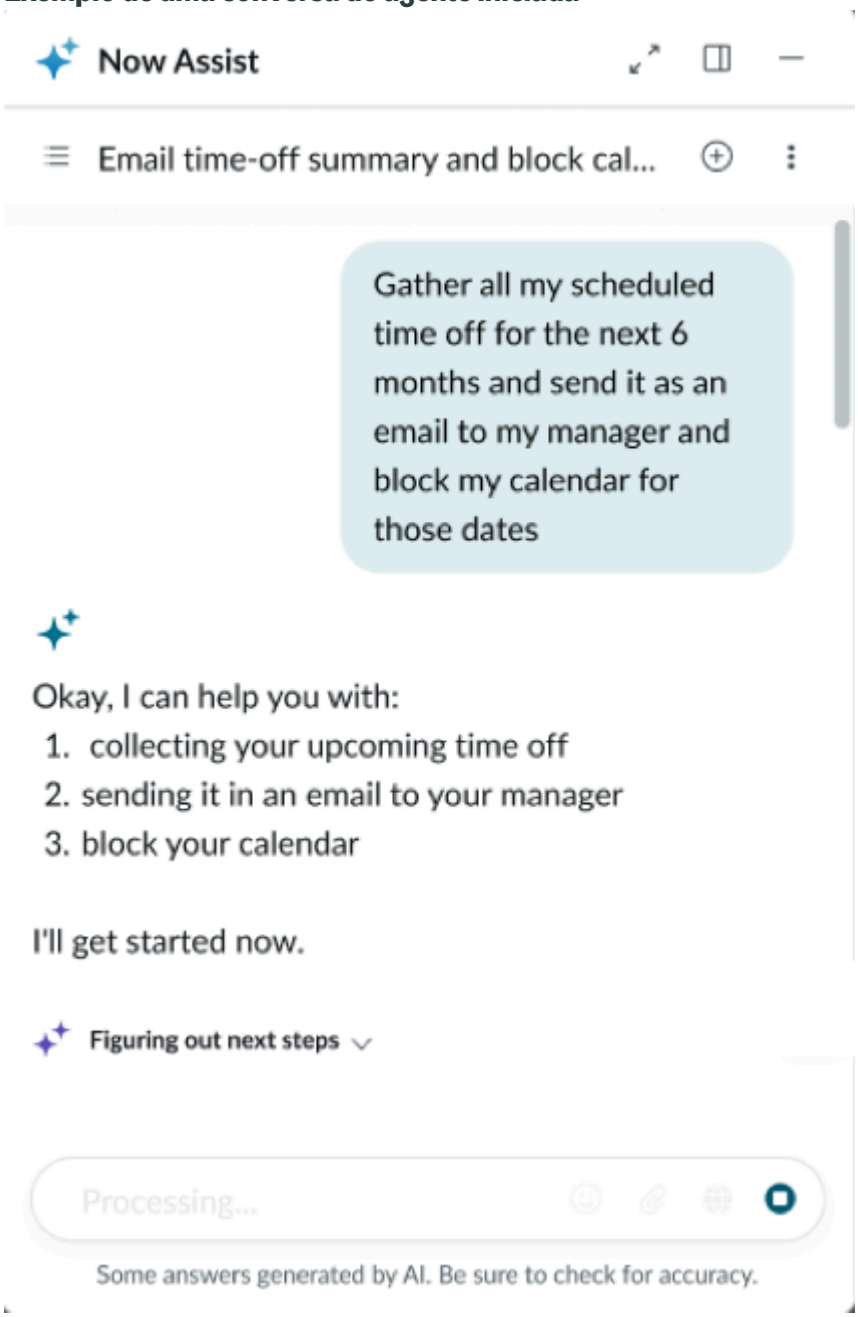
Nota: Primeiro, os administradores devem habilitar os agentes de IA antes que os usuários finais possam experimentar conversas com agentes. Para obter mais informações sobre como configurar agentes de IA para conversas de agente, consulte Conversas do agente em Virtual Agent.

Quando você faz uma pergunta ao Virtual Agent, o agente entende a consulta e inicia um fluxo. A TI pode justificar, planejar e executar entre agentes de IA, Virtual Agent ações conversacionais e subfluxos, catálogos, Base de conhecimento artigos, habilidades personalizadas e qualquer um Now Assist em Virtual Agent habilidades compatíveis para ajudá-lo. Você recebe mensagens na tela para informar onde o agente está no fluxo de processamento do agente antes de receber a resposta. Você pode interromper o fluxo de processamento agentic a qualquer momento selecionando o ícone Término de fluxo ( ). Uma ação é iniciada, ela não pode ser interrompida. Selecionar o ícone Encerrar fluxo (somente interrompe as etapas de processamento 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.

Exemplo de uma conversa do agente iniciada



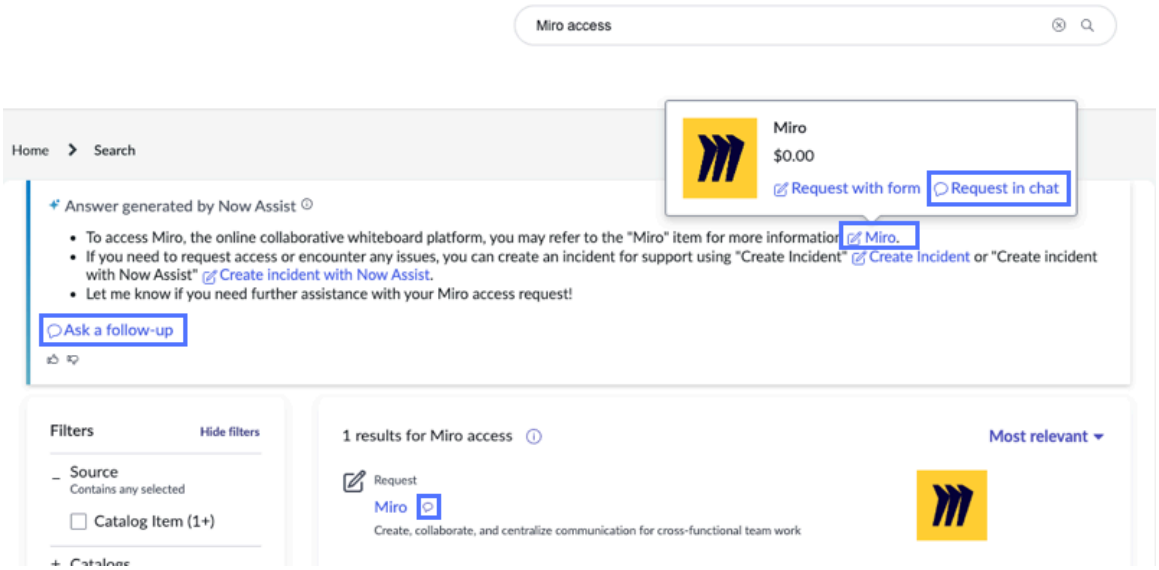
Citação do catálogo

Se você estiver acessando a citação do catálogo por meio do popover de resposta sintetizada, as opções de popover variam dependendo de onde você está localizado. A única opção de popover quando no bate-papo é **Solicitação de início** opção que inicia a ação do catálogo no bate-papo. Há duas opções de popover quando você seleciona a resposta sintetizada por meio da barra de pesquisa do portal: **Formulário de solicitação com** e. **Solicitação no bate-papo** . Opções semelhantes também aparecem na área de resultados de pesquisa regular, conforme indicado pelo ícone Solicitação no bate-papo (ícone solicitar com formulário ( ). Dependendo da sua seleção, o fluxo de solicitação de catálogo é iniciado em qualquer um dos Virtual Agent bate-papo ou um formulário.

Tradução automática

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

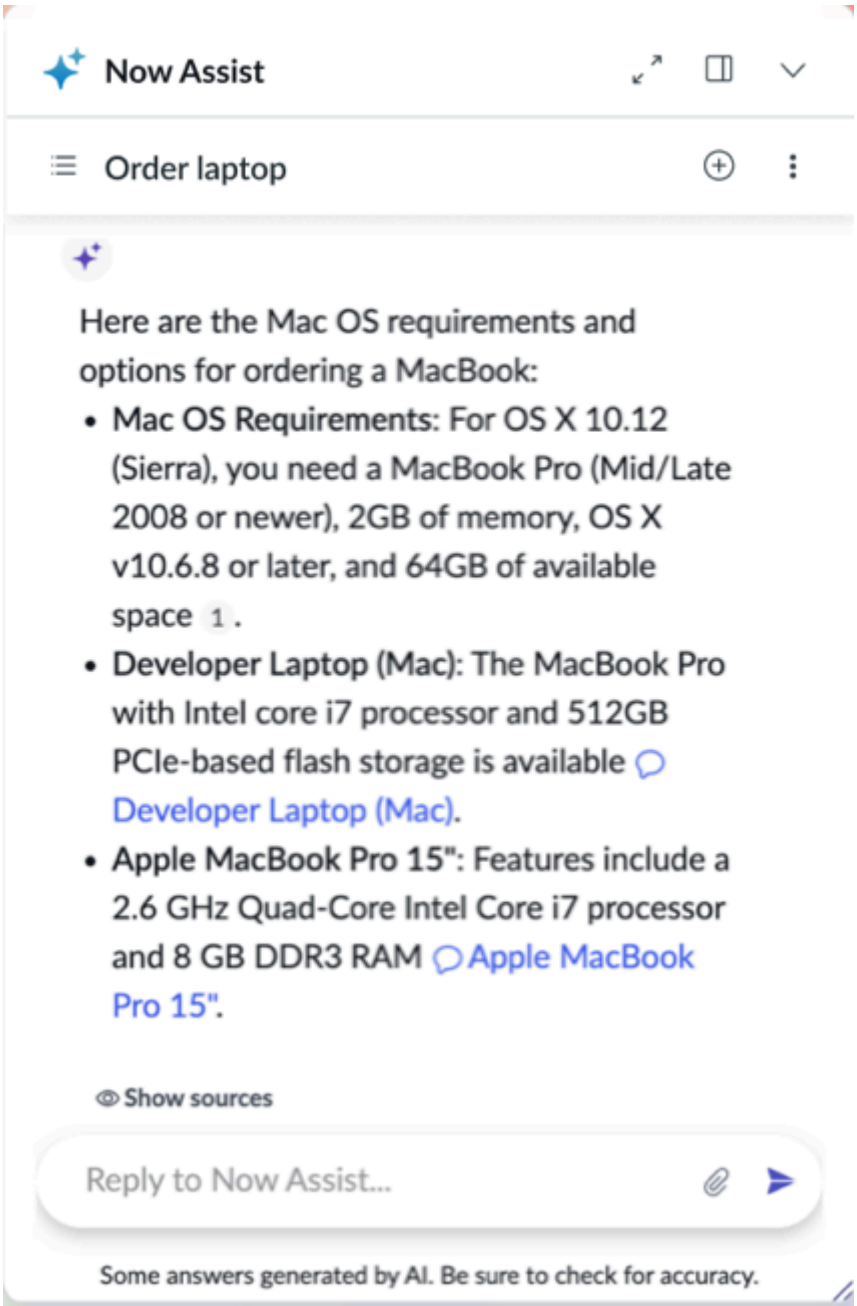
Exemplo de popover de resposta sintetizada na página de resultados de pesquisa do portal



Tradução automática

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

Exemplo de uma resposta sintetizada com citações de catálogo e base de conhecimento

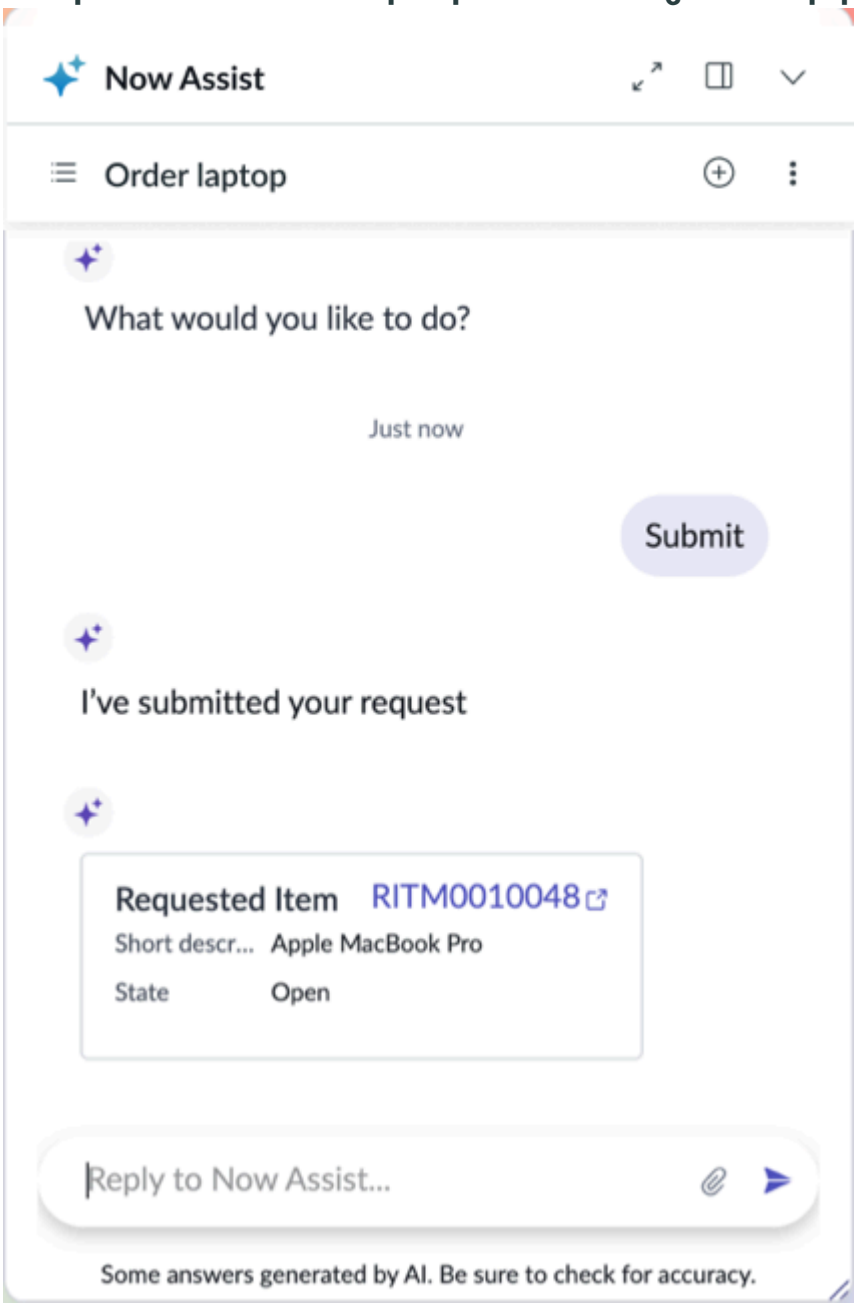


Se você optar por concluir a solicitação do catálogo por bate-papo, depois que o pedido do catálogo for concluído, Virtual Agent exibe um cartão de resumo do pedido.

Tradução automática

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

Exemplo de cartão de resumo para pedido do catálogo no bate-papo



Citações de tópico, subfluxos ou ações

Esses ativos estão associados ao ícone de bate-papo ( ) e, se selecionado, esse fluxo começará em Virtual Agent. O popover não é aplicável a esses tipos de ativos.

PERGUNTAS E RESPOSTAS Base de conhecimento citações

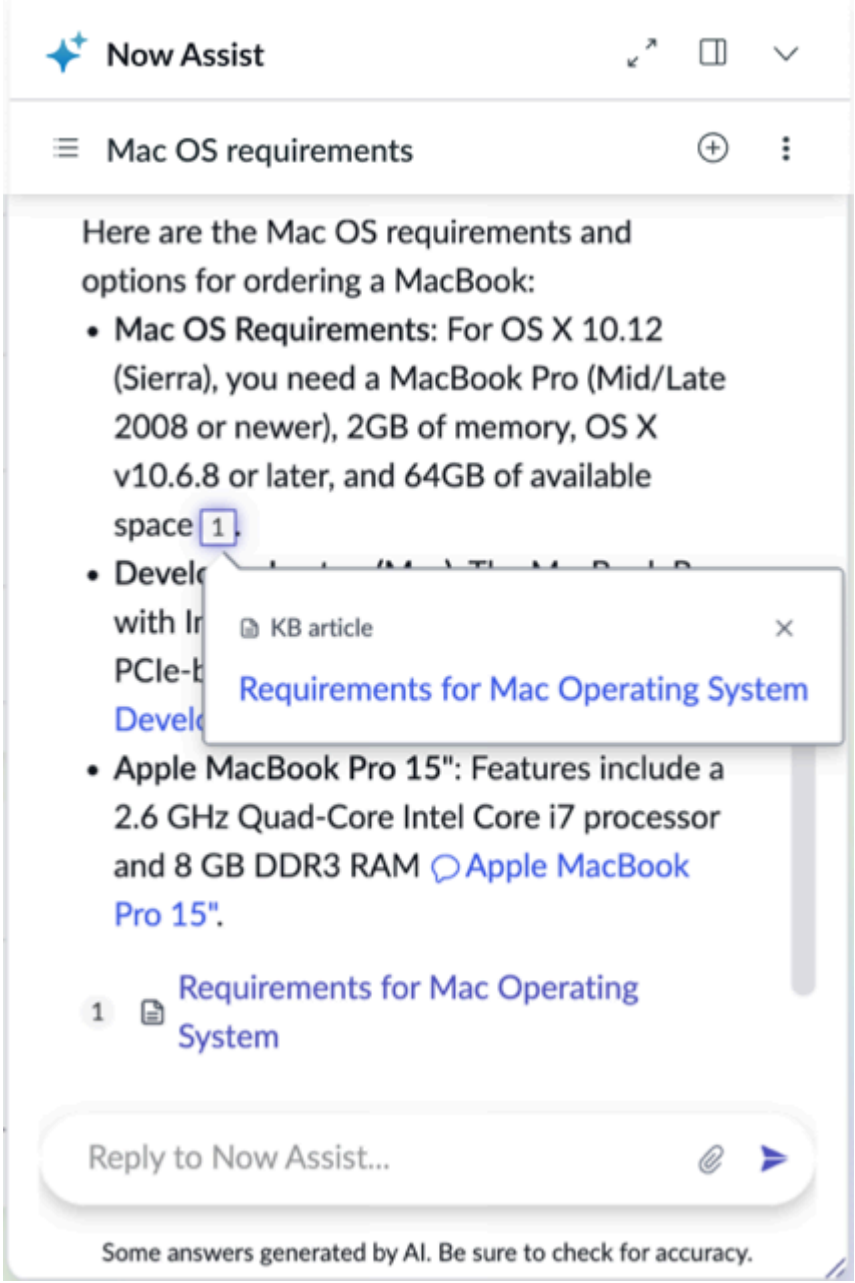
A resposta é mostrada com a opção de exibir suas fontes por meio do ícone de citações em linha numeradas (1) e no **Mostrar origens** seção. Estes Base de conhecimento citações em linha mostram qual ServiceNow artigos de conhecimento foram usados para gerar a resposta.

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.

Nota: Se você ativou Gráfico de conhecimento Você pode obter perguntas e Respostas mais personalizadas Base de conhecimento respostas dependendo se os atributos do esquema do usuário foram acionados. Para obter mais informações sobre como receber essas respostas personalizadas, consulte Acesso Gráfico de conhecimento Esquemas .

Exemplo de citação em linha da Base de conhecimento, popover e Mostrar origens expandidas



Citações de conexões de conteúdo externo

A resposta é mostrada com a opção de exibir suas fontes por meio do ícone de citações em linha numeradas (1) e no **Mostrar origens** seção. Se as fontes de pesquisa externas forem adicionadas às suas fontes de informação quando Configurar assistentes, você pode pesquisar por conexões de conteúdo externo. Isso pode incluir informações de anexos e blocos de conhecimento ou da seguinte lista de conexões 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.

- Atlassian Confluence Cloud conector de conteúdo externo
- Atlassian Jira Conector de conteúdo externo na nuvem
- Google Drive conector de conteúdo externo
- Microsoft SharePoint Online conector de conteúdo externo
- Microsoft Teams conector de conteúdo externo
- Microsoft Viva Conectar conteúdo externo
- Slack conector de conteúdo externo
- ServiceNow conector de conteúdo externo da documentação

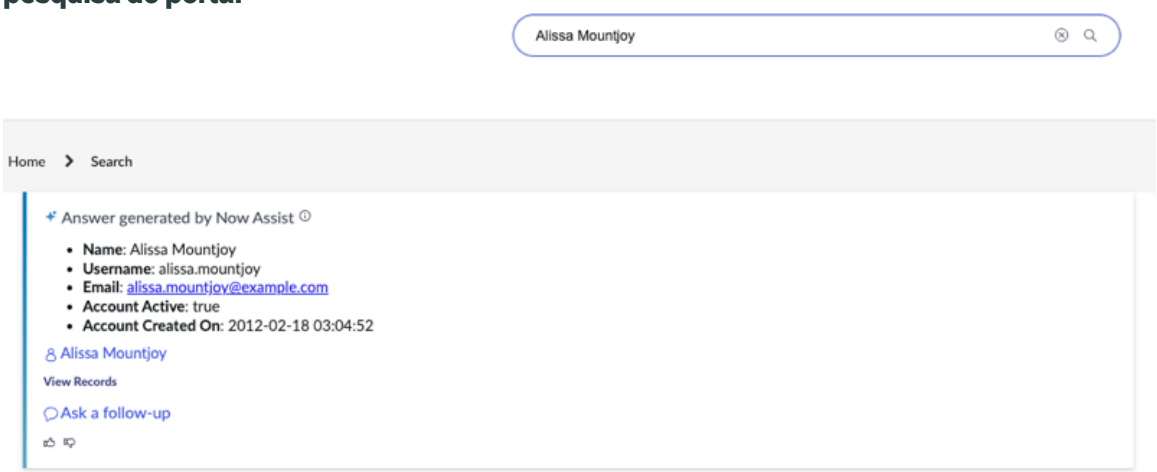
Para obter mais informações sobre conexões de conteúdo externo, consulte Conectores de conteúdo externo .

Citações de pessoas

Informações sobre pessoas em sua organização poderão ser encontradas se você tiver ativado Gráfico de conhecimento.

As informações sobre a pessoa que você está pesquisando aparecem na resposta sintetizada, junto com uma citação de pessoas em linha. Se uma correspondência direta não ocorrer e várias pessoas forem encontradas, tente fornecer mais informações para restringir os resultados da pesquisa de pessoas. Até três pessoas podem aparecer em uma resposta sintetizada. Uma pergunta de esclarecimento pode ser feita, como Você está perguntando sobre [user_1], o programador ou [user_2], o membro do corpo docente? para produzir melhores resultados. Selecionar o nome da pessoa redireciona você para a página principal do perfil de usuário do portal.

Exemplo de resposta sintetizada para pessoas na página de resultados de pesquisa do portal



Tradução automática

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

Exemplo de resposta sintetizada com citações em linha de pessoas no bate-papo

Selecionar o nome da pessoa apresenta um popover. As informações no popover podem incluir as seguintes informações:

Nota: Os detalhes do popover a seguir podem ser personalizados por meio do EVAM. Para obter mais informações sobre como personalizar os detalhes dos dados, consulte Defina um modelo de exibição do EVAM .

- Gerente
- Local
- E-mail
- Equipes
- Telefone

Tradução automática

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

- Arquivos compartilhados

Importante: Compartilhado Microsoft SharePoint os arquivos só serão exibidos se for um Gráfico de conhecimento o administrador ativou o. `sn_kg_conn_user_shared_files`registre no Gráfico de conhecimento Tabela Mapa de dados relacionado [sn_kg_related_data_map_list]. Compartilhado Microsoft SharePoint os arquivos entre você e a pessoa encontrada aparecem somente no popover de pessoas. Esses arquivos compartilhados aparecem somente depois que você conclui o prompt para **Faça login** , entrou com sucesso e inseriu uma nova consulta de pesquisa para essa pessoa. Uma nova consulta de pesquisa é necessária depois que você se conecta para que até três compartilhem Microsoft SharePoint arquivos podem aparecer. Você será desconectado automaticamente do seu Microsoft conta a cada três meses e deve repetir **Faça login** solicitar novamente para ver os arquivos compartilhados.

Se você não tiver um token válido, você será solicitado a entrar e será redirecionado para Microsoft página de login. Se você não configurou o. Microsoft OneDrive aplicação, consulte Configurar Microsoft OneDrive aplicação para Gráfico de conhecimento .

Tradução automática

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

Exemplo de popover de citação de pessoas

Embora raro, quando você recebe uma resposta sintetizada que inclui uma pessoa, você também pode receber outras citações associadas a essa pessoa. Por exemplo, um Base de conhecimento o artigo de autoria da pessoa que você pesquisou também pode ser exibido.

Nota: Se você ativou Gráfico de conhecimento Você pode obter perguntas e Respostas mais personalizadas Base de conhecimento respostas dependendo se os atributos do esquema do usuário foram acionados. Para obter mais informações sobre como receber essas respostas personalizadas, consulte Aproveitamento Gráfico de conhecimento integração pré-criada com Virtual Agent .

Entidades estendidas e exibir registros

As informações estendidas da entidade poderão ser encontradas se você tiver ativado Gráfico de conhecimento.

Tradução automática

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

Nota: Para habilitar o. Gráfico de conhecimento Esquema de consulta de linguagem natural (NLQ), configure este esquema para o assistente. Para configurar o esquema para um assistente, consulte Adicione fontes de pesquisa a um assistente.

Essas entidades estendidas que vêm das tabelas personalizadas adicionais associadas ao Gráfico de conhecimento O esquema de consulta de linguagem natural (NLQ) pode incluir:

- Ativos
- incidentes
- Artigos da base de conhecimento exibidos recentemente
- Solicitações
- Tarefas

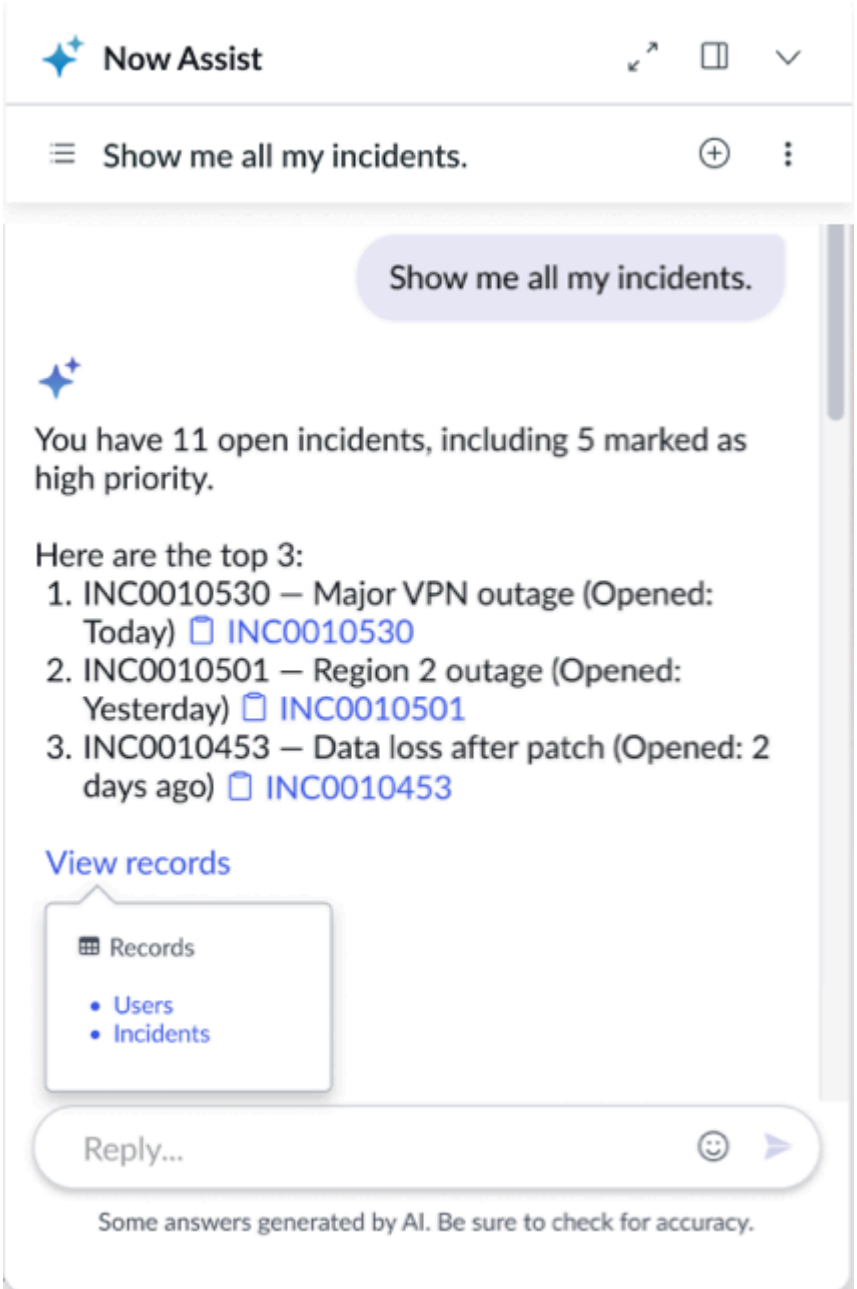
Selecione uma citação em linha de entidade para exibir esse registro de entidade em uma nova guia ou selecione **Exibir registros** para exibir uma lista de entidades adicionais. Selecionando um link no **Exibir registros** o pop-up abre uma nova guia com os dados dessa tabela de entidade.

Tradução automática

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

O exemplo a seguir é de uma conversa que mostra 3 de 11 incidentes e a opção de exibir registros para exibir usuários adicionais e registros de incidentes.



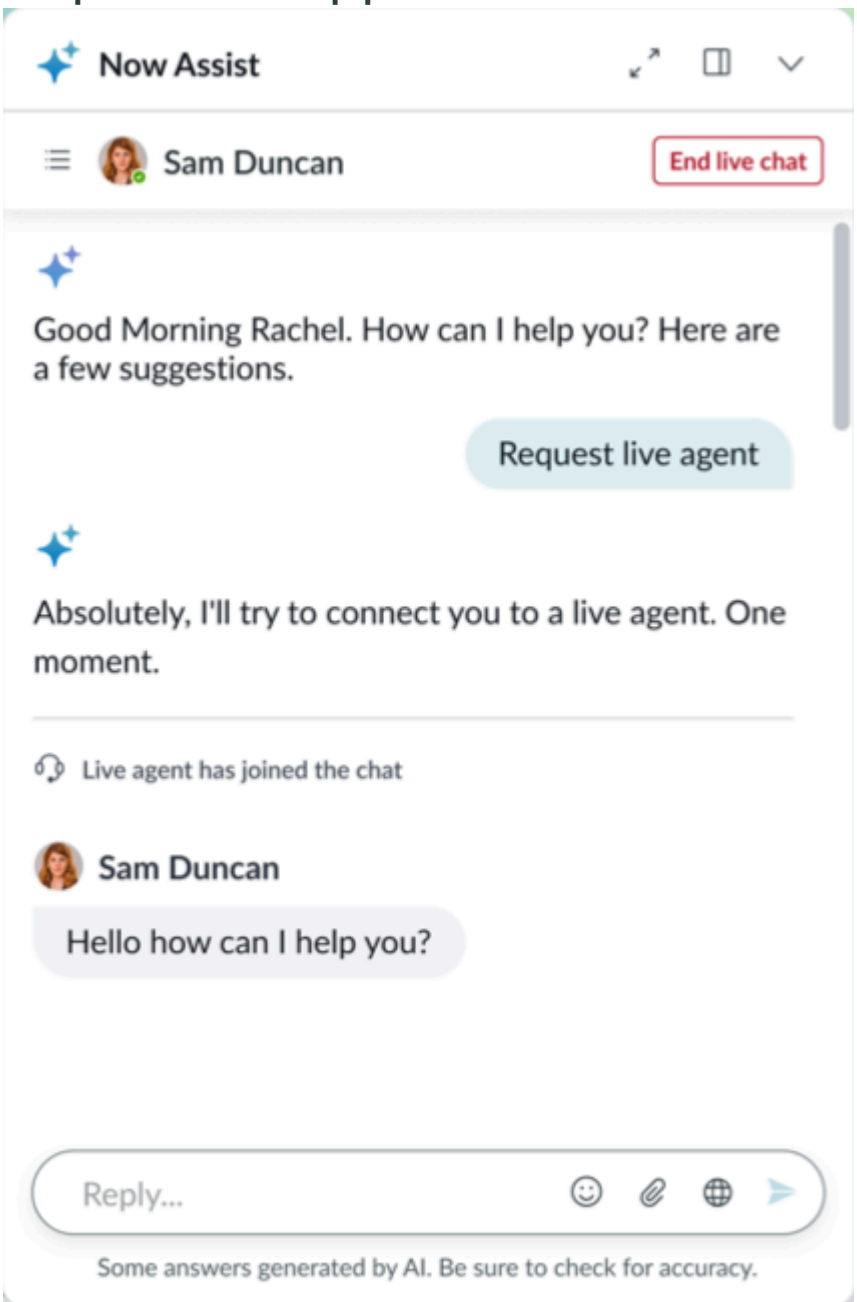
Bate-papo com um atendente em Virtual Agent

Você pode conversar com um atendente se precisar de mais suporte. Selecione **Entre em contato com o atendente** Botão encontrado em Suporte e configurações (⋮), insira uma solicitação como Bate-papo com atendente no bate-papo ou selecione **Solicite um atendente** opção de fallback. Depois que um agente aceitou seu bate-papo, o nome e o avatar do agente aparecem na parte superior do bate-papo em uma faixa. É permitido apenas um bate-papo de atendente por vez. Para sair do bate-papo ao vivo, selecione **Encerrar bate-papo ao vivo** . Em seguida, o histórico do bate-papo é movido para a seção Bate-papo encerrado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 faixa de bate-papo ao vivo



Opções de fallback

Nota: Para obter mais informações sobre onde e como habilitar opções de fallback, consulte Gerencie uma experiência de bate-papo do assistente.

Um estado de fallback pode ocorrer sempre que os resultados da pesquisa não estiverem disponíveis. Os cenários em que os resultados da pesquisa não estão disponíveis incluem Virtual Agent não entendi a consulta, foi encontrada conversa superficial da reclamação ou ocorreu um erro. Quando os resultados da pesquisa não estão disponíveis, uma ou várias opções de fallback podem ser exibidas. Estas opções de fallback incluem:

- **Solicite um bate-papo ao vivo** : Aciona o modo atendente e direciona você para um representante de suporte humano.
- **PESQUISE na web** : Aciona o modo de pesquisa na web e usa a Internet para pesquisar os resultados.

Tradução automática

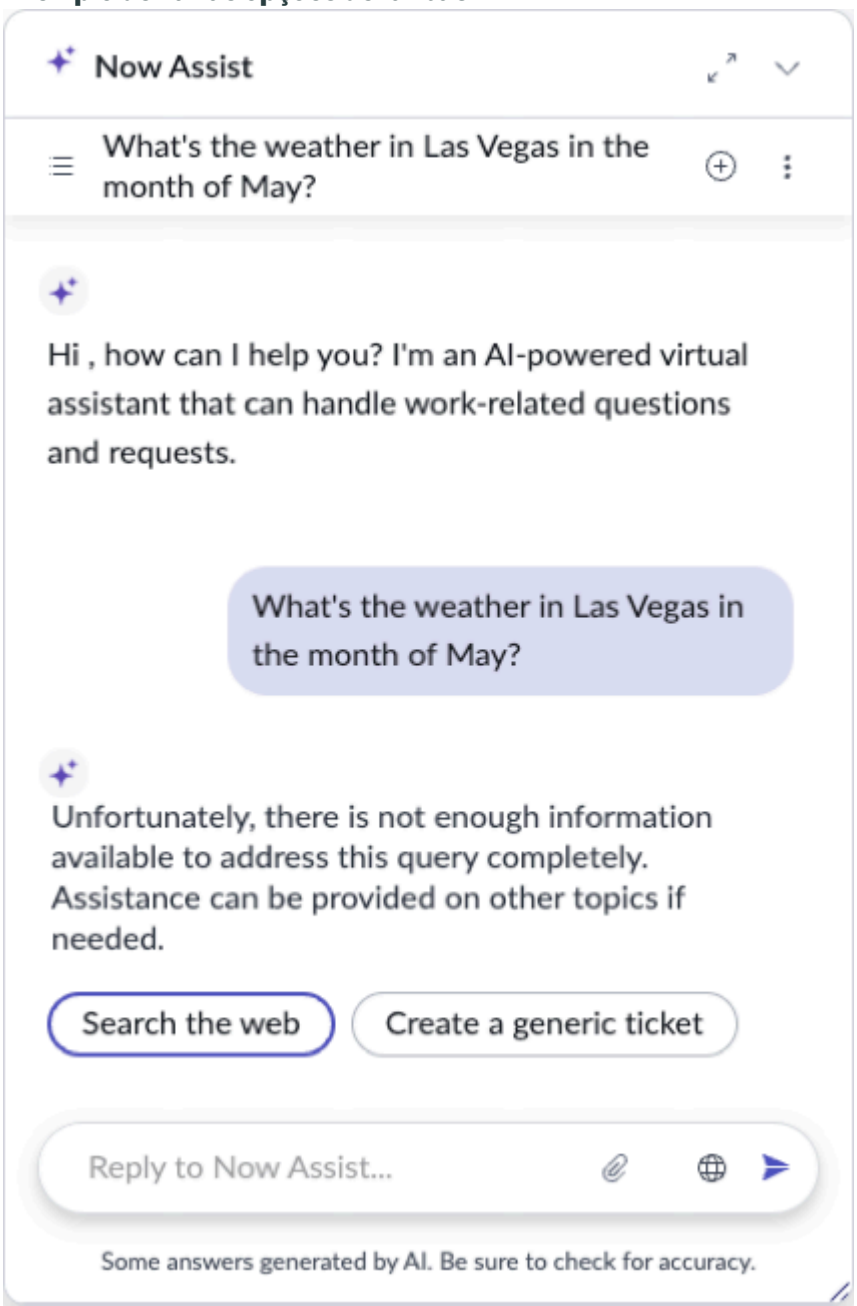
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Nota: Somente a última consulta inserida na conversa é considerada ao entrar no modo de pesquisa na web por meio deste **PESQUISE na web** opção de fallback.

- **Crie um tíquete genérico** Cria um registro.
- **Opção de fallback personalizada** Apresenta um fallback Virtual Agent tópico.

Selecione uma opção de fallback para iniciar esse modo ou ação.

Exemplo de várias opções de fallback



Gatilhos proativos e. Virtual Agent notificações no bate-papo aprimorado

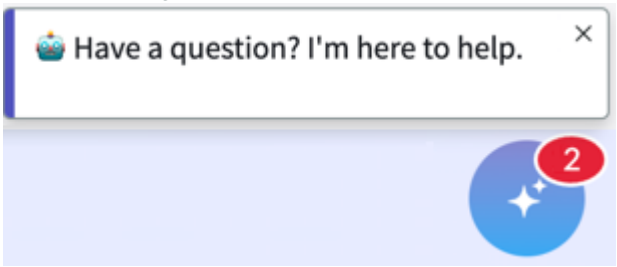
Gatilhos proativos e. Virtual Agent as notificações podem ser selecionadas e concluídas em um Virtual Agent conversa.

Tradução automática

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

Gatilhos proativos e simples Virtual Agent as notificações são exibidas da mesma forma no portal que uma caixa de retângulo pop-up.

Exemplo de gatilho proativo ou notificação no bate-papo aprimorado



Gatilhos proativos e. Virtual Agent as notificações são exibidas somente nas páginas do portal com o botão de bate-papo e não estão disponíveis na exibição da experiência de página inteira. Selecionar um gatilho proativo redireciona você para um novo bate-papo. Se você alternar para um novo bate-papo enquanto outro bate-papo ativo estiver em andamento, uma mensagem pop-up no ícone de bate-papos aparece: Seu bate-papo anterior foi salvo. Você pode rever todos os seus bate-papos anteriores e continuar os que ainda estão ativos. Para obter mais informações sobre Gatilhos proativos, consulte Explorando Gatilhos proativos.

Virtual Agent as notificações são exibidas como uma mensagem não lida e, depois que você seleciona a notificação, a notificação é exibida na conversa de bate-papo. Para Virtual Agent. `sn_nowassist_va.nass_notification_enabled`o padrão da propriedade do sistema é verdadeiro Em Propriedades do sistema (sys_properties.list). Quando `sn_nowassist_va.nass_notification_enabled`está definido como verdadeiro , Virtual Agent as notificações aparecem na página inicial do seu portal. Selecionar uma notificação redireciona você para a conversa em um bate-papo. Notificações simples (não acionáveis) são exibidas na área de navegação **Bate-papos** > **Atualizações** seção. Notificações acionáveis são exibidas na área de navegação **Bate-papos** > **Ativo** seção. Essas notificações acionáveis criam um bate-papo com o título da notificação como o título do bate-papo. Selecionar uma notificação acionável carrega a conversa com a notificação e as ações associadas. Se você não agir e iniciar uma pesquisa, depois de exibir os resultados da pesquisa, poderá voltar para a notificação que acionou a conversa inserindo Mostrar notificações . Entrando Mostrar notificações em uma conversa sem notificação, resulta em uma mensagem indicando que não há notificações acionáveis para exibir. Para exibir suas notificações acionáveis, é melhor selecionar o ícone de bate-papos ( ). Quando você seleciona uma notificação, a contagem do selo não lido no ícone de bate-papos ( ) fica inativo. Depois de trabalhar com a notificação acionável, a notificação será movida para **Bate-papos** > **Encerrado** seção. Para obter mais informações sobre como configurar Notificações, consulte Configurar notificações do Virtual Agent e. Configurar um canal de entrega para notificação de Virtual Agent.

Respostas de streaming de bate-papo

Fluxo de respostas sintetizadas em tempo real para Now Assist Conversas de bate-papo do LLM em vez de aguardar a renderização da mensagem inteira. O streaming permite que as respostas do LLM sejam enviadas imediatamente para ajudar a melhorar o desempenho ao responder a solicitações.

Fluxo de mensagens de resposta do LLM para respostas sintetizadas como eles são gerados em vez de aparecer todos de uma vez para os usuários finais. Fluxo de respostas em uma letra ou uma palavra de cada vez. Depois que os usuários finais inserem uma pergunta ou solicitação no bate-papo, as respostas sintetizadas começam a ser

Tradução automática

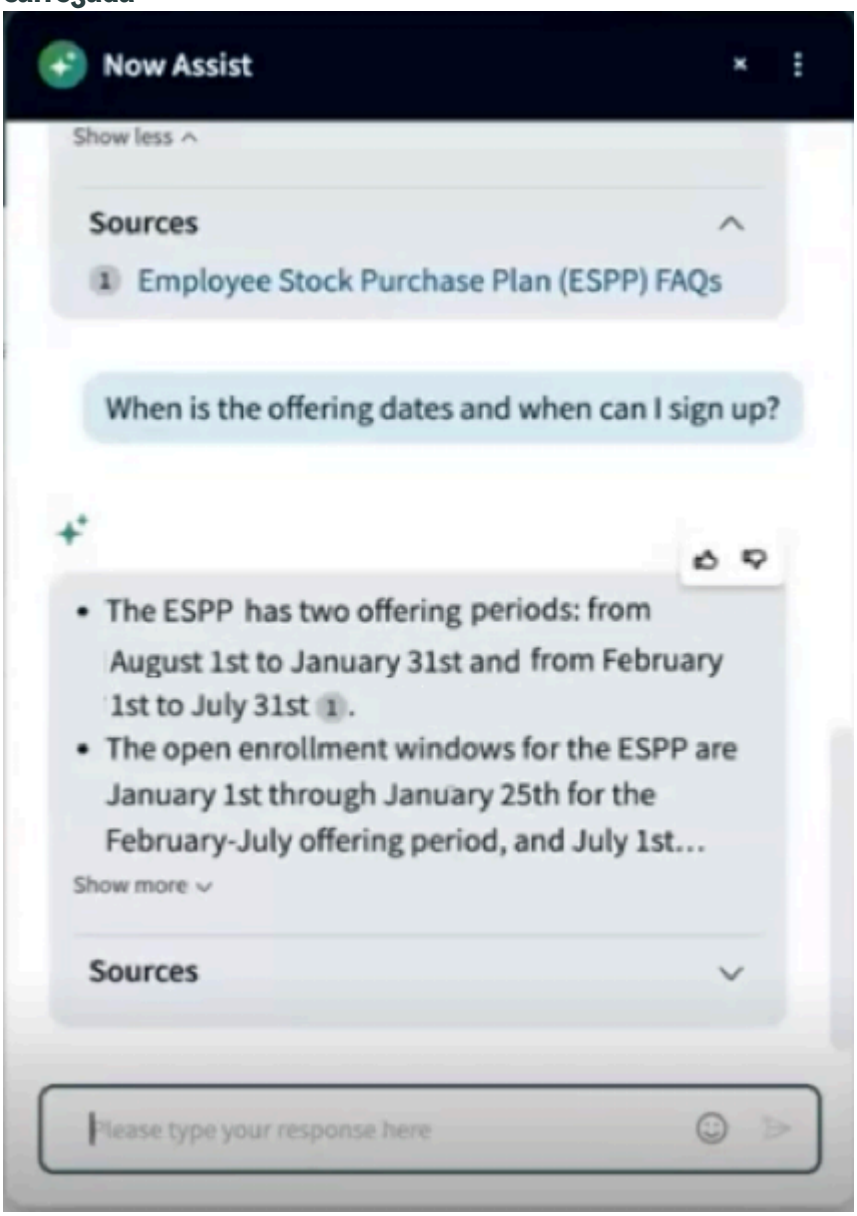
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

transmitidas e param de transmitir depois que a mensagem completa é entregue. Durante a geração da resposta, várias mensagens de carregamento (como Gerando uma resposta) aparecem. Para obter mais informações e exemplos de carregamento de mensagens, consulte Feedback de latência em Virtual Agent. Um brilho animado ✦ o ícone aparece enquanto a resposta está sendo gerada. O brilho animado ✦ o ícone muda para a marca estática Virtual Agentícone após a resposta ser totalmente carregada.

Dica: Para desativar o ícone de brilho animado durante a transmissão, defina *sn_nowassist_va.nass_animated_avatar_enabled*. falso Na tabela Propriedade do sistema [sys_properties]. Quando o ícone de brilho animado está desativado, as mensagens de carregamento são seguidas por reticências animadas ••• ícone. Para obter mais informações sobre esta propriedade do sistema, consulte Propriedades do sistema disponíveis .

Para bate-papo padrão, o. **Mostrar mais** o link aparece depois que seis linhas de texto são transmitidas. Selecionando **Mostrar mais** transmite o restante da mensagem até que a mensagem completa seja entregue.

Exemplo de um bate-papo padrão transmitido sintetiza a resposta totalmente carregada



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 bate-papo aprimorado, a transmissão é aplicável à resposta sintetizada sempre que aplicável. Quando a transmissão é concluída, toda a resposta sintetizada é exibida, em vez de uma resposta truncada, na janela de bate-papo ou no bate-papo aprimorado. A resposta sintetizada pode ser transmitida na janela de bate-papo ou na página de resultados de pesquisa do portal, bem como no bate-papo aprimorado **Now Assist** guia.

Para habilitar o streaming, configure seus assistentes de IA para transmitir respostas durante Now Assist em Virtual Agent configuração assistida. Para obter mais informações, consulte Configurar assistentes.

Importante: O recurso de streaming não está disponível quando a tradução dinâmica está ativada. Para habilitar a transmissão, a tradução dinâmica deve ser desativada.

Alternância de tópico intermediário durante Now Assist em Virtual Agent conversas

A alternância de tópicos intermediários permite alternar facilmente entre solicitações, usando linguagem simples sempre que novas consultas são feitas na mesma Now Assist em Virtual Agent conversa.

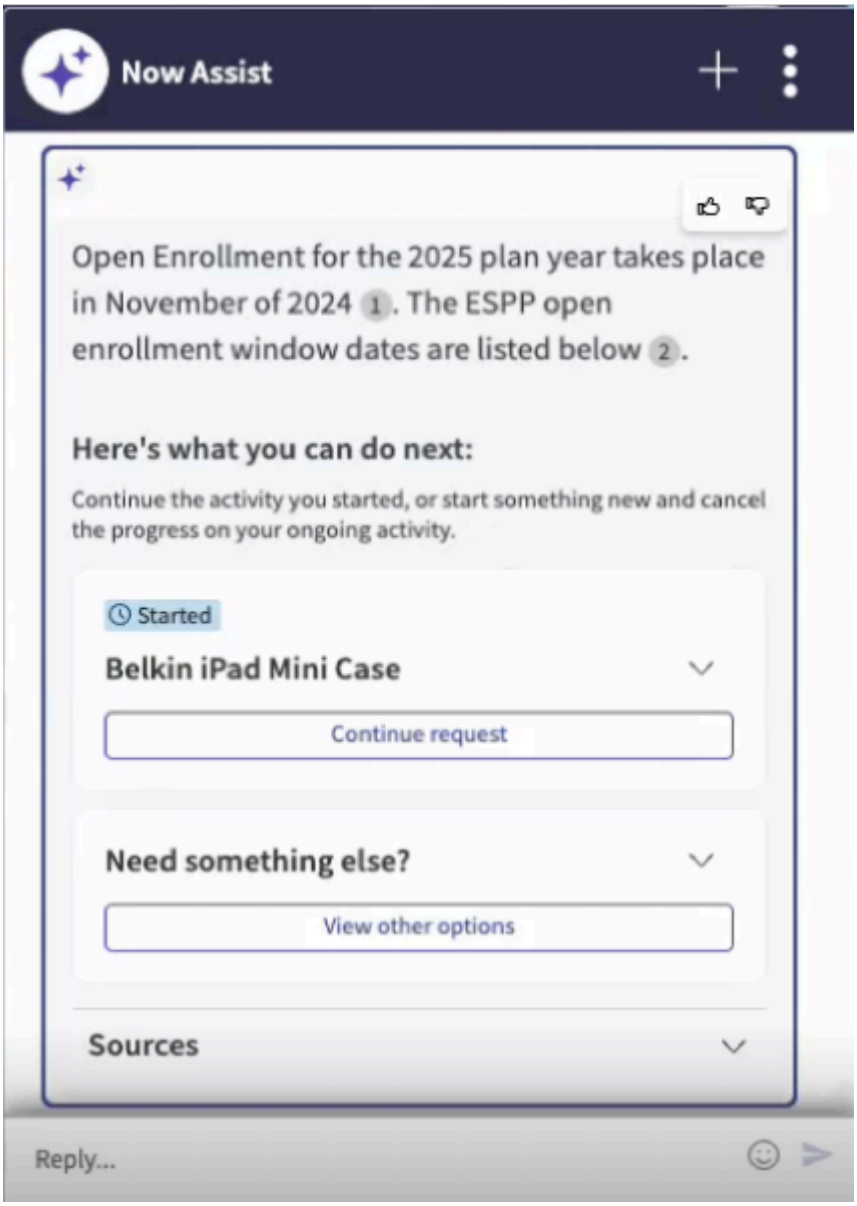
Durante um Now Assist em Virtual Agent conversa, você pode alternar a solicitação de conversa sem precisar reiniciar a conversa. Por exemplo, você está no meio de um item do catálogo conversacional e está solicitando um iPad quando se lembra que a inscrição aberta está chegando em sua empresa. Você pode perguntar Virtual Agent quando a inscrição aberta é sem precisar sair da conversa existente. . Virtual Agent Fornece uma resposta sintetizada que inclui um resumo sobre a inscrição em aberto, mas também informa que você pode continuar com a conversa existente (solicitando um iPad) ou alternar a conversa para se concentrar em sua nova solicitação (inscrição em aberto).

As imagens a seguir mostram exemplos de como a alternância de tópicos intermediários pode aparecer com base em suas configurações de conversa.

Tradução automática

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

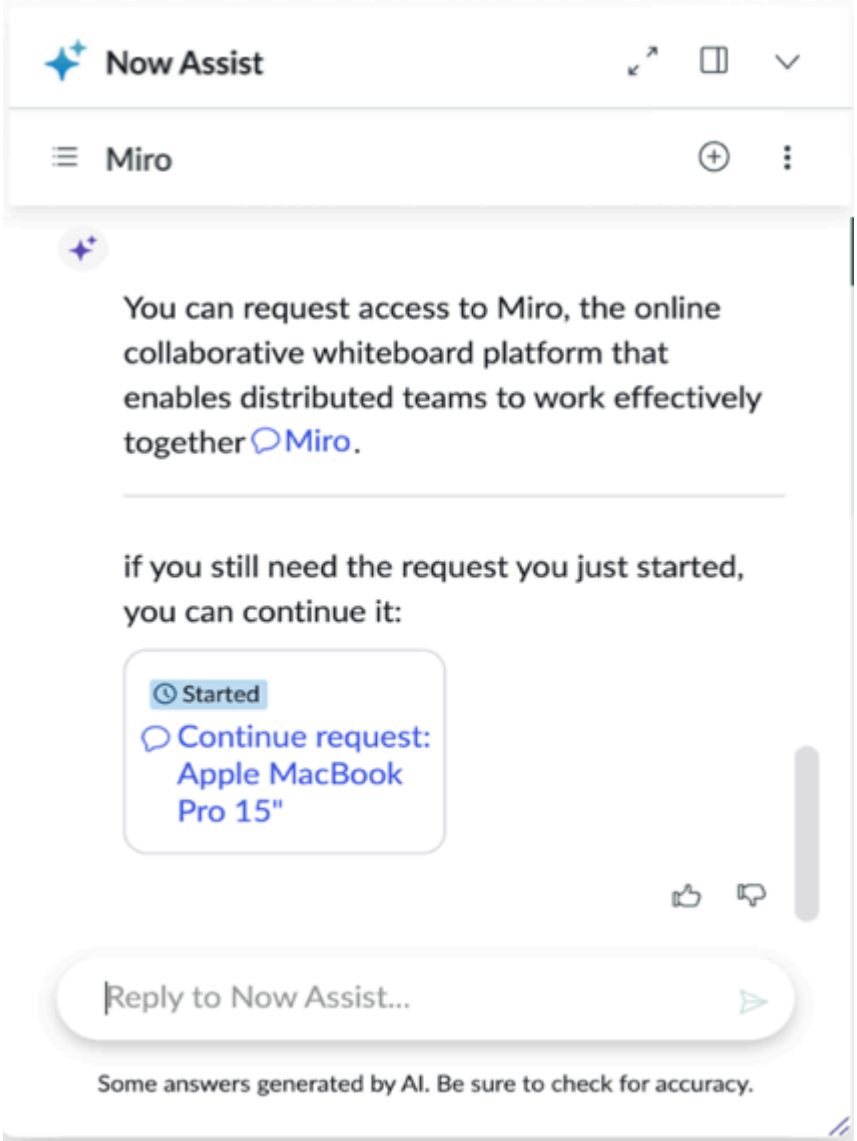
Exemplo de alternância de tópico em uma conversa de bate-papo padrão



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 alternância de tópico em uma conversa de bate-papo aprimorada



Se você decidir continuar com sua solicitação original, retornará à conversa anterior. Se você decidir mudar o foco da conversa para outra coisa, poderá exibir informações adicionais sobre sua nova solicitação.

Carregar documentos em um bate-papo

Carregue ou arraste arquivos para Now Assist em Virtual Agent para extrair dados relevantes de um arquivo. O assistente analisa e entende o conteúdo dos arquivos e você pode fazer perguntas sobre o conteúdo dos arquivos ou obter um resumo.

Antes de Iniciar

Now Assist em Virtual Agent suporte de bate-papo padrão e aprimorado ao carregar documentos para o assistente. Para obter mais informações sobre os diferentes recursos de bate-papo, consulte Bate-papo padrão e. Bate-papo aprimorado. O carregamento de um documento em um bate-papo está disponível quando um administrador ativa este recurso na configuração assistida pelo administrador. Para obter mais informações, consulte Configurar assistentes.

Os formatos de arquivo carregados incluem arquivos de texto e imagem, como PDF, Word (.doc, .docx), JPEG e PNG. O tamanho máximo de um arquivo é de 5 megabytes (MB).

Função necessária: Solicitante

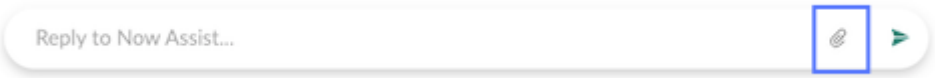
Tradução automática

© 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.

Procedimento

1. Navegue até a página inicial do portal que está usando Now Assist em Virtual Agent.
2. Inicie o. Now Assist em Virtual Agent janela de bate-papo.
3. Selecione o ícone de clipe de papel para carregar o arquivo ou arraste o arquivo para o bate-papo.

Carregue arquivos no bate-papo



Um ou mais arquivos podem ser carregados no bate-papo. O número máximo de arquivos que podem ser carregados é três. Você vê o andamento conforme o arquivo é carregado, até sua conclusão. Se o arquivo não for carregado ou o conteúdo não puder ser analisado corretamente, tome uma ação corretiva.

O arquivo é verificado quanto a vírus e uma mensagem de erro é exibida quando um arquivo não está em conformidade com a segurança. Depois que o arquivo passa pela verificação de vírus, o documento fica seguro e os dados confidenciais não são retidos além da sessão de bate-papo. Você não pode fazer perguntas de acompanhamento sobre o arquivo após o término da sessão de bate-papo.

4. Para fazer perguntas sobre outro arquivo, saia do bate-papo e carregue ou arraste um novo arquivo para o assistente.

Pesquisa na web

O modo de pesquisa na web executa uma pesquisa na internet para responder a uma consulta. O modo de pesquisa na Web fornece resultados de pesquisa externa da Internet e esses resultados não representam o conteúdo ou as políticas da empresa.

Nota: Para obter mais informações sobre como configurar a pesquisa na web e ative a pesquisa na web , consulte Habilidade personalizada de pesquisa na web e. Gerencie uma experiência de bate-papo do assistente.

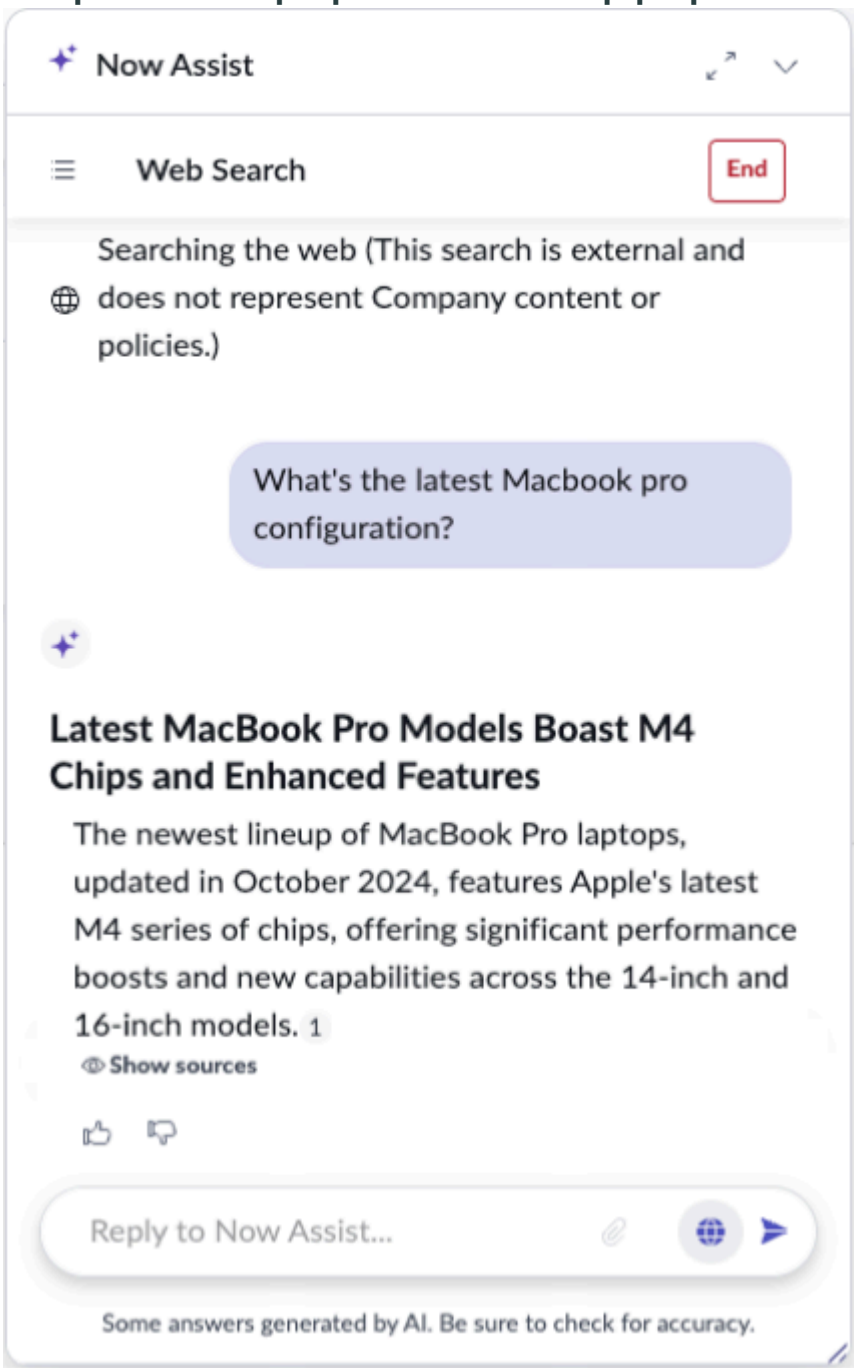
O modo de pesquisa na web é aplicável a. Now Assist em Virtual Agent bate-papo padrão e conversas de bate-papo aprimoradas. Selecione o ícone Iniciar modo de pesquisa na web ( ) para entrar no modo de pesquisa na web. Neste modo, todas as consultas são respondidas por meio de resultados de pesquisa na internet em vez de resultados de pesquisa interna da empresa. No modo de pesquisa na web, uma linha divisória aparece para indicar um turno de conversa e o seguinte texto é exibido: Pesquisa na Web (Esta pesquisa é externa e não representa conteúdo ou políticas da empresa.)

Por exemplo, se você perguntar Qual é a configuração mais recente do MacBook Pro? no modo de pesquisa na web, uma resposta sintetizada aparece junto com citações e fontes em 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.

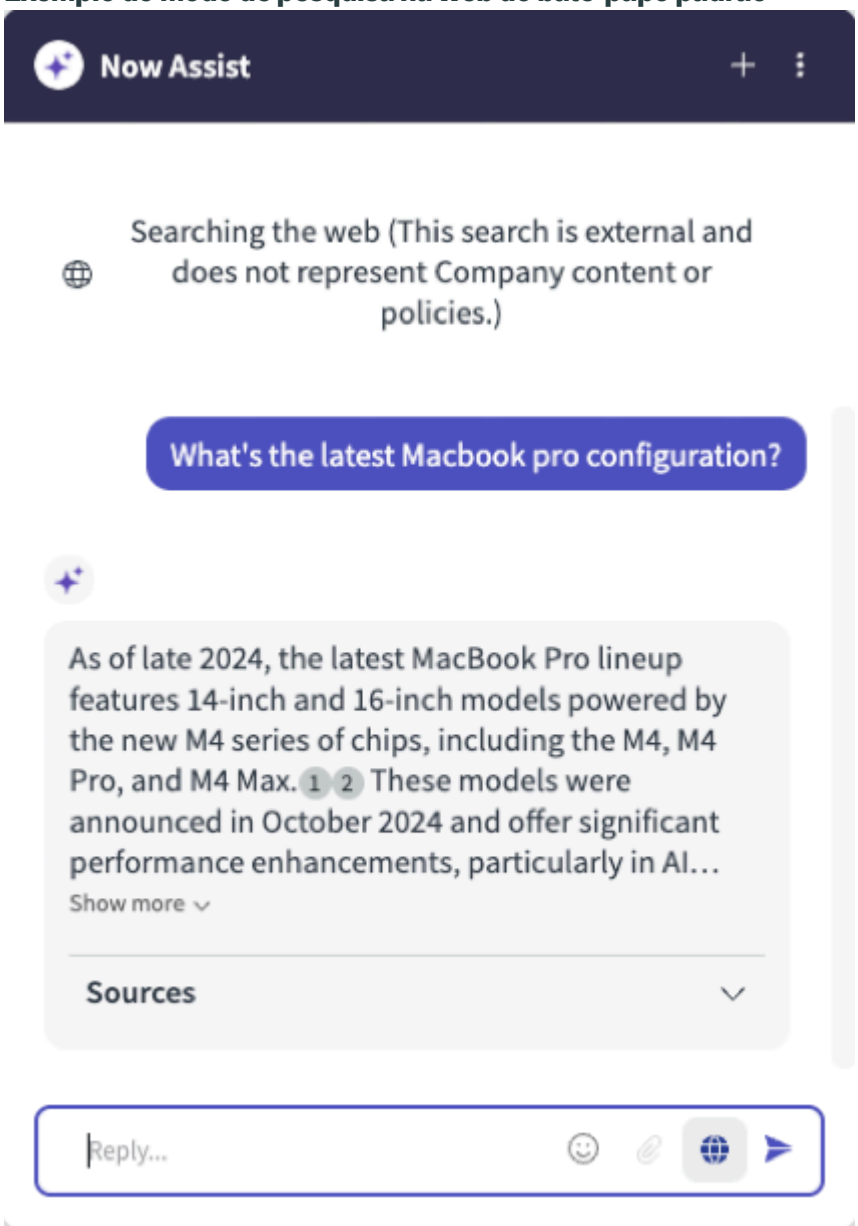
Exemplo do modo de pesquisa na web do bate-papo aprimorado



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do modo de pesquisa na web do bate-papo padrão

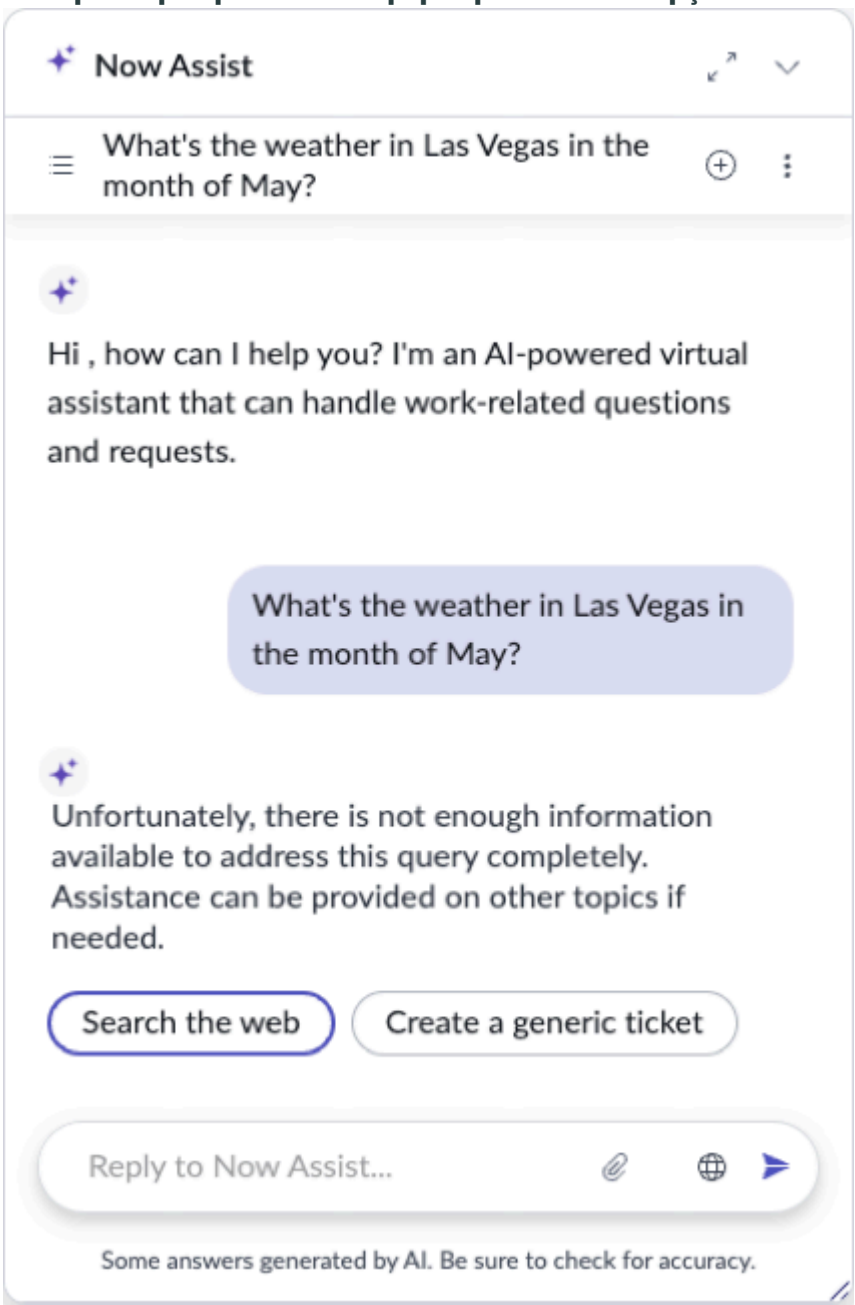


Você também pode usar a pesquisa na web como uma opção de fallback. Por exemplo, se você perguntar Qual é o clima em Las Vegas no mês de maio? LLM e. Pesquisa com IA não é possível encontrar uma resposta por fontes internas. Em vez disso, você pode receber a opção de fallback para **PESQUISE na web** .

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.

Exemplo de pesquisa do bate-papo aprimorado na opção de fallback da Web



Nota: Ao inserir a pesquisa na web por meio do ícone Iniciar pesquisa na web ( ), o histórico de conversa anterior está em branco. Ao inserir a pesquisa na web por meio do fallback **PESQUISE na web** , somente a última consulta antes de entrar no modo de pesquisa na web é levada em conta.

Para sair do modo de pesquisa na web e retornar aos resultados da pesquisa interna, siga um destes procedimentos:

- Insira `Sair` .
- Selecione o ícone Encerrar pesquisa na web ( ).
- Selecione **Fim** Na faixa Pesquisa na Web.

Nota: A faixa Pesquisa na Web só se aplica a conversas de bate-papo aprimoradas.

Tradução automática

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

Conversa superficial em conversas

Tópicos de conversa superficial e enunciados de conversa superficial da Estrutura de filtro semântico são reconhecidos em Now Assist em Virtual Agent conversas de bate-papo.

A conversa superficial é compatível com seus idiomas primário e de fallback. A filtragem semântica reconhece estes tipos de conversa superficial:

- Saudações: Por exemplo, `Olá, como você está hoje?`
- Gratidão: Por exemplo, `Obrigado, isso foi útil!`
- Reclamação: Por exemplo, `Esta resposta não me ajuda.`

  Conversas de bate-papo com reclamações podem solicitar um atendente ou outro tópico de fallback, como criar um tópico de solicitação de suporte.

- Fechamento: Por exemplo, `Isso é tudo que eu precisava. Adeus.`

  Para conversas de bate-papo padrão, a conversa termina quando o encerramento da conversa é reconhecido.

  Para conversas de bate-papo aprimoradas, as conversas não terminam e permanecem na seção Bate-papo ativo. Você pode retornar à mesma conversa de bate-papo, desde que a conversa não tenha sido encerrada. Você sabe que uma mensagem foi encerrada quando você recebe a seguinte resposta no bate-papo: `Parece que você terminou este bate-papo, então vou fechá-lo.` As conversas de bate-papo encerram após um tempo designado. Para obter mais informações sobre os bate-papos encerrados, consulte Bate-papo aprimorado.

> **Nota:** Para tipos de fechamento de conversa superficial, você pode receber uma mensagem de confirmação antes de sair da conversa. A mensagem de confirmação pergunta: `Você deseja encerrar este tópico. É isso mesmo?` com **Sim** e. **Não** controles exibidos. A mensagem de confirmação aparecerá somente se *`sn_vad_genai.com.glide.small_talk.closure.prompt_enabled`*a propriedade do sistema foi alternada para `Falso` . As conversas encerradas são movidas para os bate-papos encerrados.

Ações sugeridas

As ações sugeridas solicitam duas ações sugeridas relacionadas à conversa anterior que você pode considerar fazer a seguir. As ações sugeridas aparecem no final de seu Now Assist em Virtual Agent conversa.

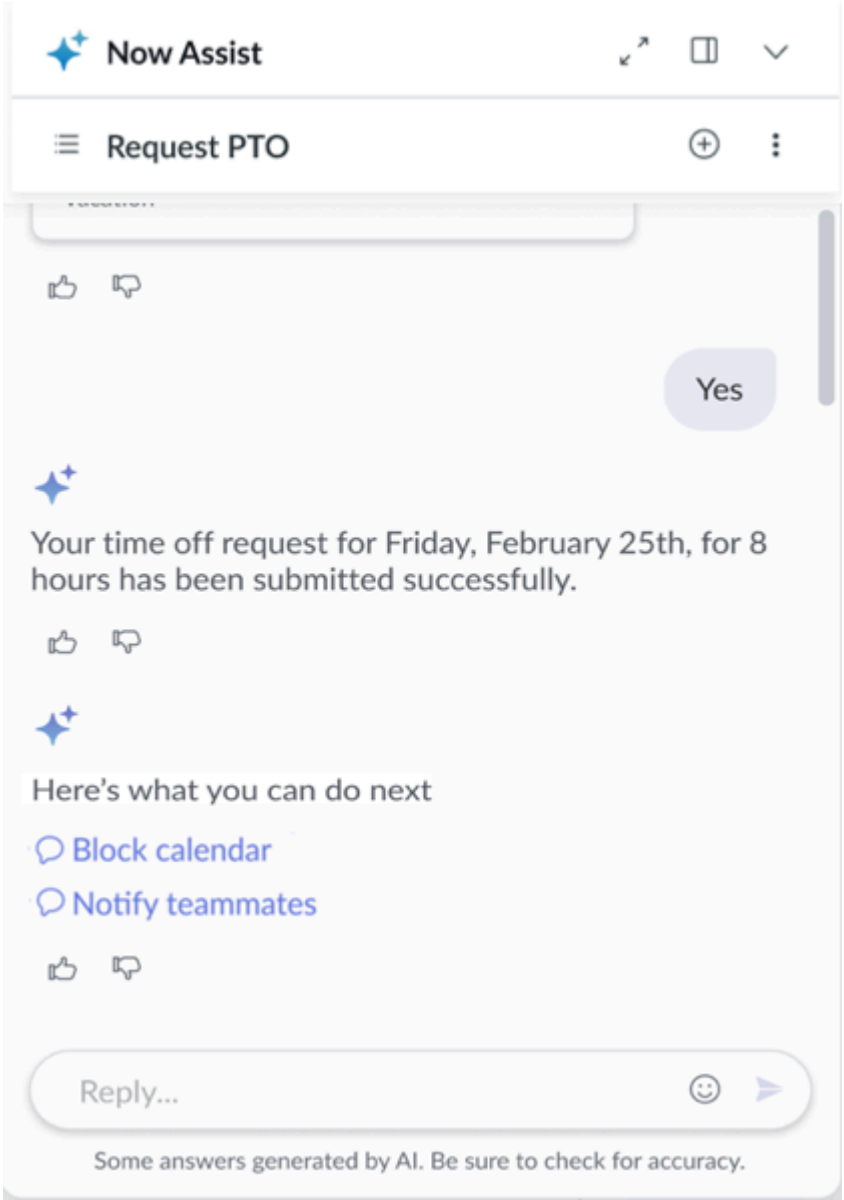
> **Nota:** As ações sugeridas devem ser ativadas por meio do *`sn_nowassist_va.enable_suggested_actions`*propriedade do sistema. Para obter mais informações sobre como ativar este recurso, consulte Now Assist em Virtual Agent propriedades do sistema.

As ações sugeridas são aplicáveis a. Now Assist em Virtual Agent bate-papo padrão e conversas de bate-papo aprimoradas. Depois de concluir uma solicitação de catálogo conversacional, subfluxo conversacional ou Virtual Agent, as ações sugeridas aparecem após um `Veja o que você pode fazer em seguida` cabeçalho.

Tradução automática

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

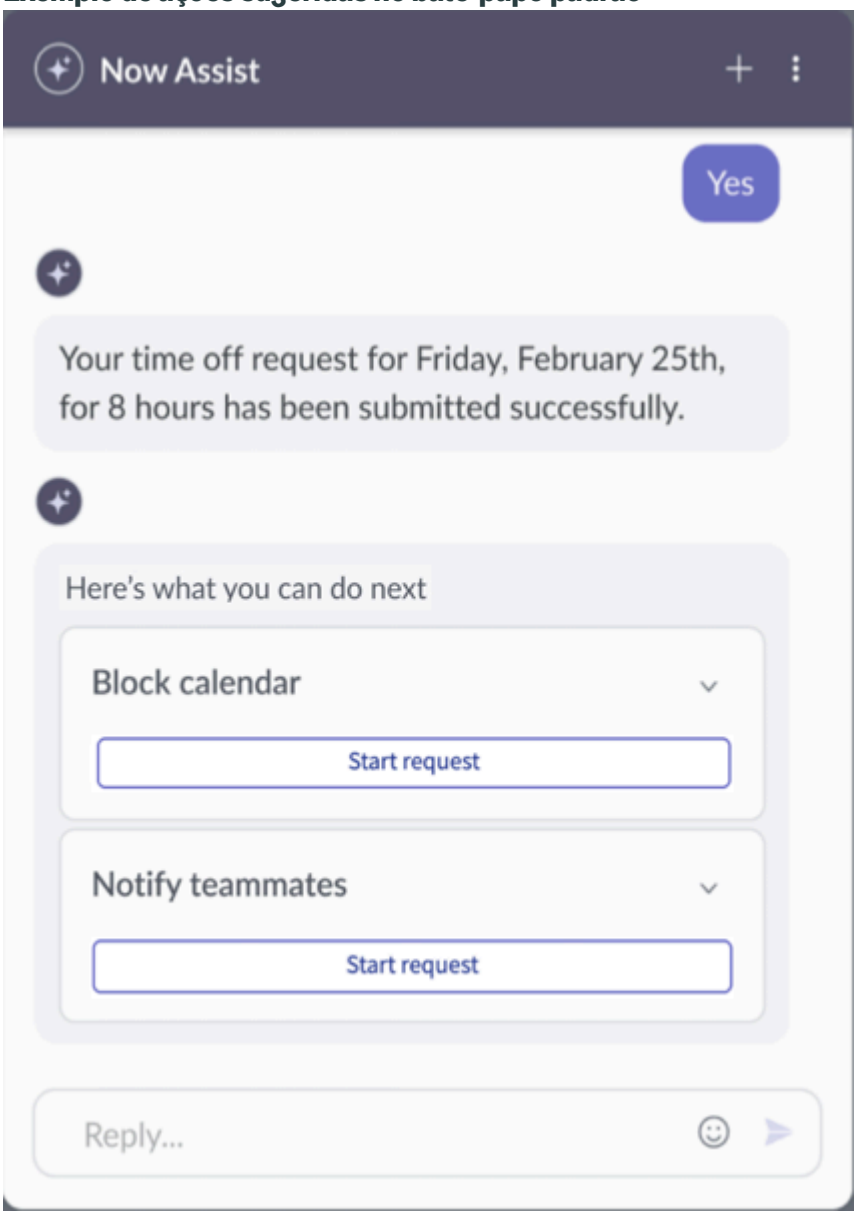
Exemplo de ações sugeridas no bate-papo aprimorado



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ações sugeridas no bate-papo padrão



Selecionar uma ação sugerida inicia essa ação na mesma conversa de bate-papo. Se aplicável, as informações relevantes da conversa anterior, como seu nome, serão incluídas na ação selecionada. As ações sugeridas aparecem apenas uma vez por última ação concluída. Depois de concluir a ação sugerida, as conversas de bate-papo padrão são encerradas e as conversas de bate-papo aprimoradas permanecem ativas.

Integração do Now Assist no Virtual Agent com o Microsoft Teams

Now Assist em Virtual Agent usa modelos de linguagem grandes (LLMs) e IA generativa para melhorar as taxas de desvio e reduzir a quantidade de trabalho demorado que a descoberta de tópico da Compreensão da linguagem natural (NLU) antes exigia.

Now Assist em Virtual Agent está disponível por meio de portais no widget de bate-papo, no aplicativo para celular e no Microsoft Teams. Para integrar Now Assist em Virtual Agent com Microsoft Teams, consulte Configurar assistentes. Na etapa 3 do procedimento para Configurar assistentes, você pode escolher onde exibir Virtual Agent. Selecione Microsoft Teams.

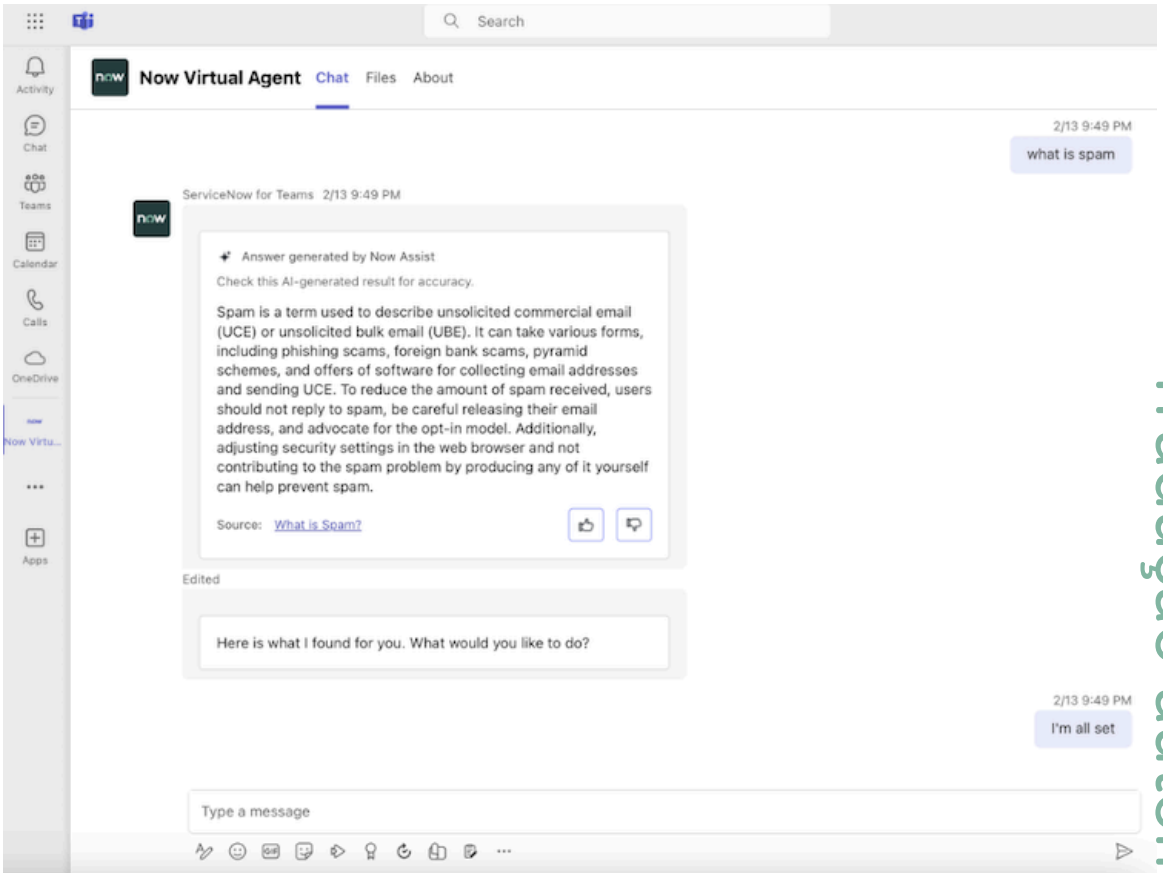
Tradução automática

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

Now Assist em Virtual Agent com Microsoft Teams depende de tópicos de fallback Pesquisa com IA. Em Pesquisa com IA tópicos de fallback, dois tipos de resultados podem ser exibidos:

1. Resultados do Genius: Itens do catálogo (conversacionais e não conversacionais) e artigos de base de conhecimento (perguntas e respostas de único e múltiplos turnos).

Resultados do Genius para itens do catálogo e artigos da base de conhecimento



2. Resultados de pesquisa regulares (saídas de vários links em conversas).

Para obter mais informações, consulte Como explorar Now Assist no Virtual Agent e Suporte a recursos do Virtual Agent em conversas do Microsoft Teams.

Analisando Now Assist em Virtual Agent

Use o Painel de análise de Now Assist em Virtual Agent para monitorar o desempenho de Now Assist em Virtual Agent como uma ferramenta de desvio de autoatendimento.

Análise de Now Assist em Virtual Agent

O painel de análise Now Assist em Virtual Agent fornece métricas que você pode usar para rastrear a eficácia de Now Assist em Virtual Agent como uma ferramenta de desvio de autoatendimento. O painel fornece informações sobre as conversas para que você possa ver como Now Assist em Virtual Agent entendeu e resolveu os problemas do usuário. As métricas do painel, por exemplo, podem revelar o seguinte:

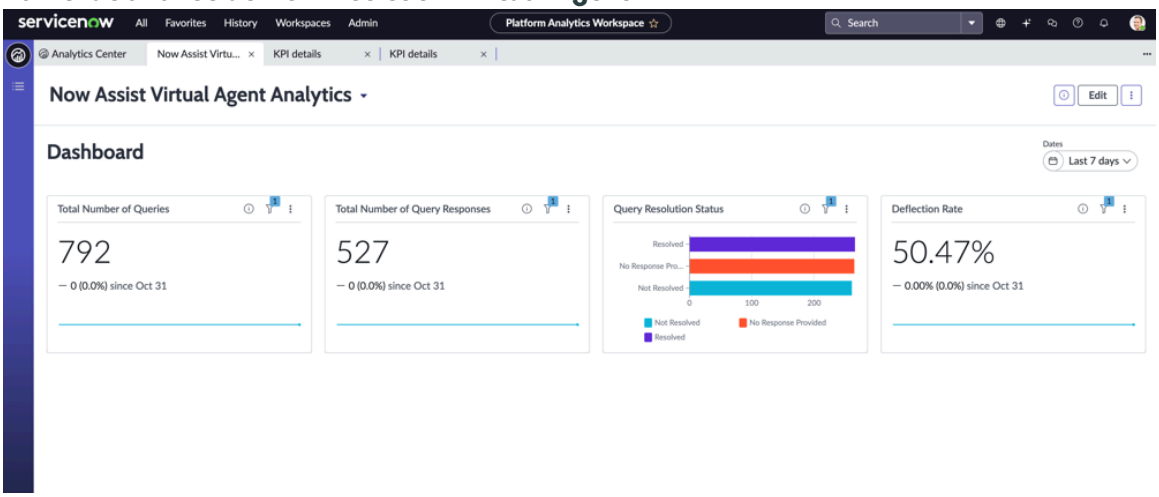
Tradução automática

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

- A porcentagem de consultas do usuário às quais Now Assist respondeu de acordo com o número total de consultas
- Status de resolução de consultas do usuário com base no feedback fornecido pelo usuário
- A taxa de desvio em um determinado período

Você pode exibir o painel no Espaço de Análise da Plataforma. Consulte Análise da plataforma experiência para obter mais informações sobre como acessar, navegar e gerenciar o painel.

Painel de análise de Now Assist em Virtual Agent



Métricas do painel

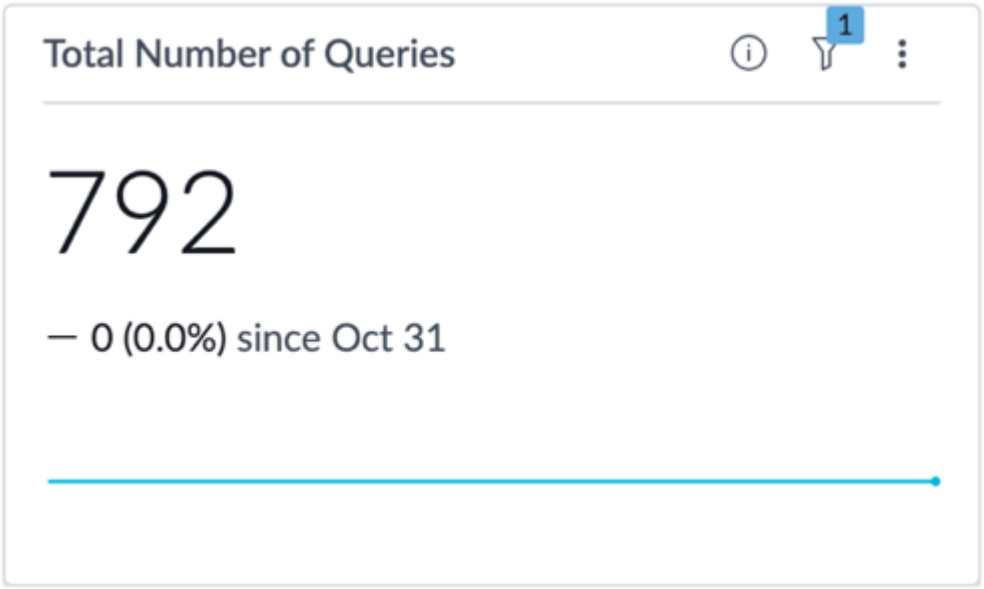
Número total de consultas

Esta área do painel mostra o número total de consultas de usuário recebidas por Now Assist em Virtual Agent. Em uma conversa, quando o usuário seleciona outros itens da lista, como **Mostrar próxima resposta** e **Mostrar mais resultados**, a entrada do usuário é considerada parte da mesma consulta. Quando Now Assist detecta uma troca de intenção, por exemplo, se o usuário digita uma consulta diferente ou seleciona **Iniciar uma nova conversa**, isso é contado como uma nova consulta.

Tradução automática

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

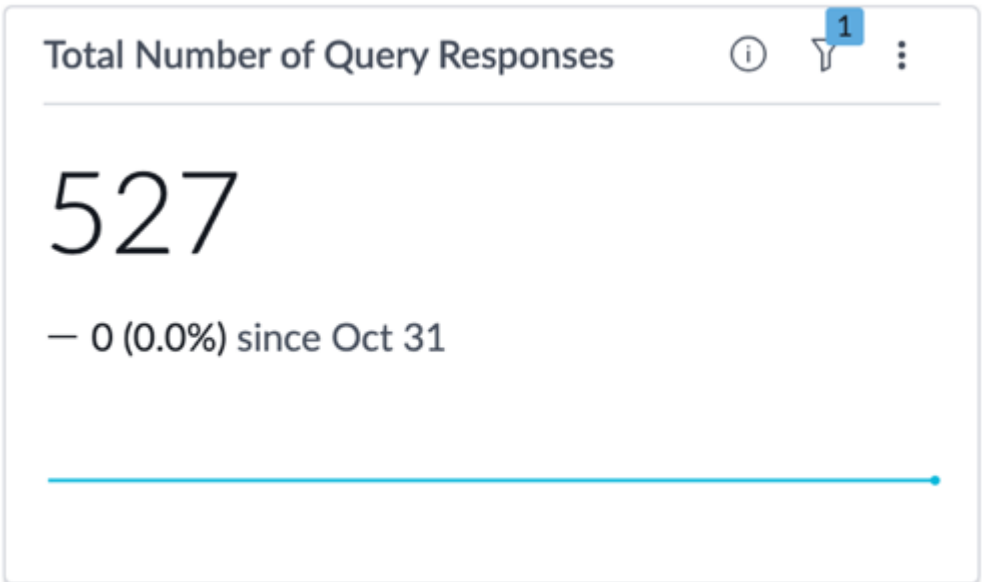
Widget de Número Total de Consultas



Número total de Respostas de Consultas

Esta área do painel mostra o número total de respostas em que Now Assist em Virtual Agent apresentou conteúdo para os usuários revisarem. Se nenhum conteúdo for apresentado na resposta, a consulta será marcada como Nenhuma Resposta Fornecida.

Widget de Número Total de Respostas de Consultas



Status da Resolução da Consulta

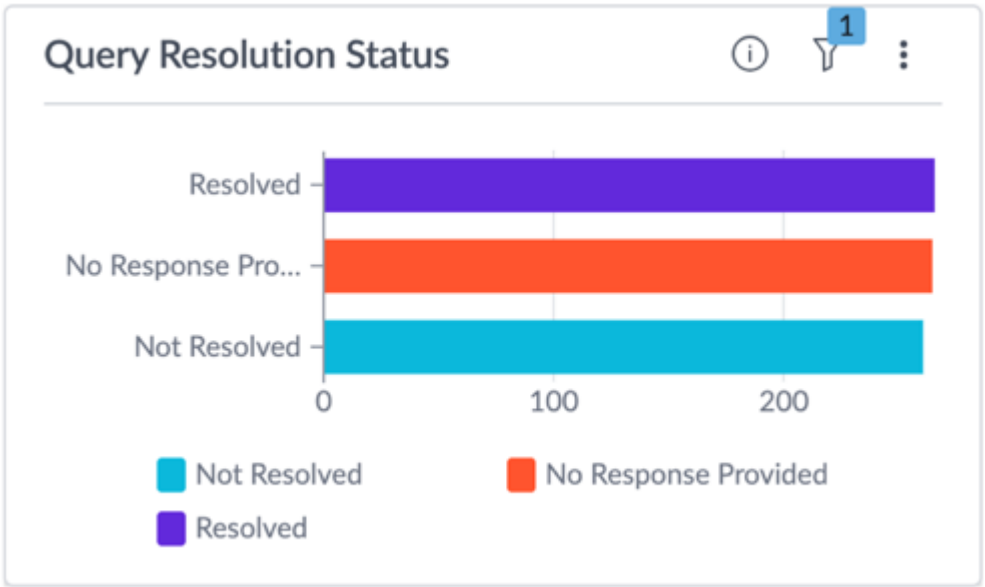
Esta área do painel mostra o status de resolução das consultas do usuário que é determinado com base no feedback fornecido pelos usuários na resposta da consulta.

Tradução automática

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

- Resolvido: indica que o usuário achou a resposta útil e eficaz ou que não forneceu nenhum feedback.
- Não resolvido: indica que o usuário não achou a resposta apresentada por Now Assist útil e indicou essa resposta por meio de feedback negativo.
- Nenhuma resposta fornecida: indica que nenhuma resposta foi apresentada à consulta do usuário.

Widget de Status de Resolução da Consulta



Taxa de desvio

Esta área do painel mostra a porcentagem de consultas de usuário resolvidas por Now Assist em Virtual Agent. A porcentagem de desvio é calculada usando a seguinte fórmula: (Número de consultas resolvidas/Número total de respostas de consulta) x 100.

Widget de taxa de desvio

Tradução automática

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

Entendendo a taxa de desvio de conversa

A análise de Now Assist em Virtual Agent calcula a taxa de desvio da conversa com base no status de resolução associado a respostas de consulta de Now Assist.

Exemplo de cenário de conversa

Fluxo de conversa	Consulta	Status da resolução
O usuário insere "Novo laptop"	Consulta 1	Nenhum
Now Assist retorna uma lista de seleção	Consulta 1	Nenhum
O usuário seleciona **Mostrar próxima resposta**	Consulta 1	Nenhum
Now Assist apresenta um item não conversacional "Novo telefone"	Consulta 1	Nenhum
O usuário seleciona **"Mostrar mais resultados"**	Consulta 1	Nenhum(a)
O usuário seleciona uma das opções de solicitação de serviço	Consulta 1	Nenhum(a)
O usuário seleciona o ícone de polegar para cima na opção de solicitação de serviço.	Consulta 1	Resolvido
Fim da consulta 1		
O usuário insere "política de licença parental"	Consulta 2	Nenhum
Now Assist apresenta um cartão de Perguntas e Respostas para a política de licença parental dos EUA	Consulta 2	Nenhum
O usuário insere "política de licença parental para o Canadá"	Consulta 2	Nenhum(a)
Fim da consulta 2		
O usuário seleciona **Outra coisa**	Consulta 3	Resolvido
O usuário insere "iPhone quebrado"	Consulta 3	Nenhum
Now Assist apresenta uma lista de seleção de itens	Consulta 3	Nenhum
O usuário seleciona um dos itens da lista	Consulta 3	Resolvido
Fim da consulta 3		
O usuário insere "indisponibilidade"	Consulta 4	Nenhum
Now Assist apresenta uma lista de SRs	Consulta 4	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.

Fluxo de conversa	Consulta	Status da resolução
O usuário seleciona **Obter mais ajuda**	Consulta 4	Não resolvido

No cenário de conversa de exemplo, a taxa de desvio é calculada como (Número de consultas resolvidas/Número total de respostas de consulta) x 100, ou seja, (3/4) x 100 = 75%.

Referência de Now Assist em Virtual Agent

Os desenvolvedores de tópicos Virtual Agent podem criar tópicos para uso no canal do painel Now Assist. Os seguintes controles Designer do Virtual Agent são compatíveis no momento.

Para obter mais informações sobre o painel de canais Now Assist, consulte Canais no Interfaces conversacionais.

Controles compatíveis com Now Assist canal do painel

Tipo de controle	Controles compatíveis
Controles de entrada do usuário.	• Coletor de entrada • Texto • Opção Estática • Opção Dinâmica • Booliano • Data e hora • Carrossel Para obter mais informações, consulte controles de entrada do usuário Designer do Virtual Agent.
Controles de resposta do bot	• Texto • Link • HTML • Cartão (somente cartão de registro e cartão de registro com ação) Para obter mais informações, consulte respostas de bot Designer do Virtual Agent.

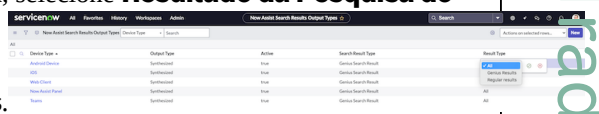
Now Assist em Virtual Agent propriedades do sistema

Use as propriedades do sistema para personalizar seu assistente. Algumas propriedades estão disponíveis em um formulário de propriedades do sistema, mas algumas propriedades menos usadas estão disponíveis somente na tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

Tradução automática

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

Diversos

Propriedade	Descrição
com.glide.cs.doc_qna.va_attachment.max_attachments	Defina o número máximo de anexos que podem ser anexados de uma vez para o assistente. Valor padrão: 3.
sn_ai_websearch.perplexity_model_name	Especifique o modelo de perplexidade a ser usado na pesquisa na web. O valor padrão é `sonar` .
now_assist_va_search_results_output_type.list	Desative os resultados regulares e exiba somente os resultados do Genius em Virtual Agent. Use a propriedade do sistema para acessar Now Assist Tabela Tipos de saída dos resultados da pesquisa. Os resultados regulares e os resultados Genius são mostrados para todos os canais (dispositivo Android, iOS, Web Client, Now Assist Painel, e. Microsoft Teams). Na coluna Tipo de resultados da pesquisa, selecione **Resultado da Pesquisa do Genius**. 
sn_nowassist_va.enhanced_chat_pin_enabled.<portal-url>	Crie uma propriedade do sistema para habilitar a fixação de uma janela de bate-papo em um portal. Na propriedade do sistema, *<portal-url>*É o sufixo da URL da aplicação do portal. Por exemplo, a propriedade do sistema para habilitar uma janela de bate-papo no Central do funcionário seria *sn_nowassist_va.enhanced_chat_pin_enabled.esc*. Por padrão, a fixação de uma janela de bate-papo está habilitada para Portal de serviços. Para todos os outros portais, crie a propriedade do sistema . Para obter uma lista de sufixos de URL, navegue até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
sn_nowassist_va.show_view_more_for_synthesized	Mostre o. **Precisa de mais ajuda** em uma conversa de bate-papo padrão. . **Valor** o campo está vazio por padrão, portanto o botão não aparece. Para mostrar o. **Precisa de mais ajuda** enter `regular` , `esclarecimento` ou `esclarecimento regular` . • `regular` . **Precisa de mais ajuda** o botão aparece somente para respostas sintetizadas. • `esclarecimento` . **Precisa de mais ajuda** o botão aparece somente para respostas de esclarecimento. As respostas de esclarecimento geralmente ocorrem quando a resposta de um usuário final é muito vaga e é necessário esclarecimento para uma resposta mais direcionada.

Tradução automática

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

Diversos

Propriedade	Descrição
	• esclarecimento regular . **Precisa de mais ajuda** o botão aparece para respostas sintetizadas e respostas de esclarecimento.
sn_nowassist_va.synth_response_revisit_position	Mude a ordem das opções de fallback e revise as opções em uma conversa. Em **Valor** campo, insira BEFORE_FALLBACK ou AFTER_FALLBACK e selecione **Atualização** .

Gráfico de conhecimento

Propriedade	Descrição
sn_ais_assist.kgnlq_schema_name	Controle as informações disponíveis para Now Assist em Virtual Agent por Gráfico de conhecimento. O valor padrão é sn_kg.now_user_graph_nlq .

Consultas sugeridas

Propriedade	Descrição
sn_nowassist_va.enable_suggested_queries	Habilite consultas de pesquisa sugeridas para que o bate-papo aprimorado apareça na janela de bate-papo. Qualquer consulta de pesquisa realizada na barra de pesquisa do portal aparece como parte do tópico de saudação para novas conversas subsequentes. O valor padrão é falso.
sn_nowassist_va.max_suggested_queries	Determine o número máximo de consultas de pesquisa sugeridas a serem exibidas no tópico de saudação para conversas aprimoradas na janela de bate-papo. O valor padrão é 6 .

Ações sugeridas

Propriedade	Descrição
sn_nowassist_va.enable_suggested_actions	Habilite ações sugeridas em Now Assist em Virtual Agent para que os usuários tenham opções para o que eles podem fazer depois de concluir uma ação anterior. As ações sugeridas são aplicáveis ao bate-papo padrão e aprimorado, dispositivos móveis e Microsoft Teams. Estes são os valores possíveis: Falso: As ações sugeridas permanecem desativadas sem processos em segundo plano em execução. Somente log: O recurso é executado em segundo plano sem ações sugeridas

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	mostradas na IU. As ações sugeridas são registradas em log em uma tabela visível para os administradores. Mostra as ações sugeridas em Now Assist em Virtual Agent e modo somente log. O modo Somente log registra em log as ações previstas em uma tabela que está visível para o administrador.

Exiba a tabela que mostra as ações executadas e as ações sugeridas correspondentes na instância. A tabela fica visível quando a propriedade do sistema está definida como `Log somente` ou `Verdadeiro` . O local da tabela é: *`sys_now_assist_va_suggested_actions_result_log`*.

Ações executadas e ações sugeridas correspondentes

Executando nome da ação	Executando descrição da ação	Nome do SA1	Descrição do SA1	Tipo de modelo SA1	Nome do SA2	Descrição do SA2	Tipo de modelo SA2

Bate-papo do agente

O Bate-papo do agente oferece recursos que simplificam a experiência de bate-papo do agente e do solicitante e permite que gerentes monitorem e ajudem os agentes.

Forneça aos seus agentes um espaço com recursos de produtividade internos para interagir com os clientes. Seus agentes podem fazer o seguinte:

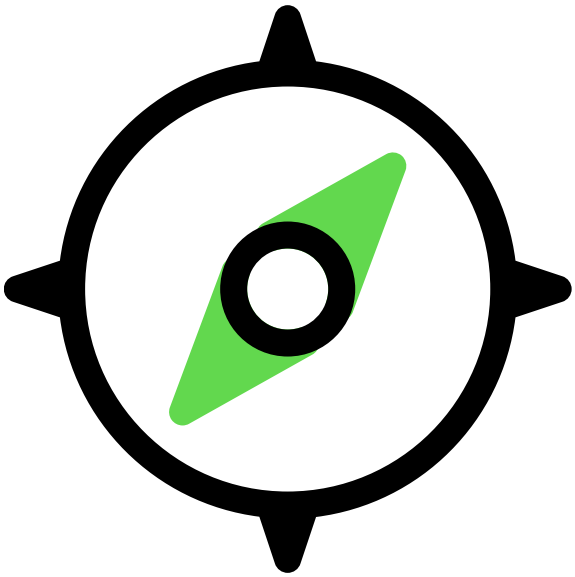
- Use atalhos, conhecidos como ações rápidas, para atividades comuns, por exemplo, transferir um bate-papo para outra fila ou exibir informações contextuais relacionadas ao bate-papo.
- Reutilize respostas comuns, como saudações ou respostas a perguntas frequentes, com modelos de resposta .
- Obtenha soluções possíveis para problemas, derivadas de pesquisas de problemas relacionados em artigos de conhecimento, perguntas e respostas e incidentes ou casos anteriores com a Assistência do agente .
- Interaja com clientes no idioma nativo deles usando o Tradução dinâmica para Bate-papo do agente.
- Gerenciar as atribuições de trabalho entregues nas caixas de entrada dos agentes, permitindo que eles definam a disponibilidade e aceitem, rejeitem ou transfiram as conversas.
- Acione um Virtual Agent tópico de autoatendimento que orienta os usuários finais em uma tarefa usando o Piloto automático para conversas.
- Dê aos agentes a opção de adicionar anotações de trabalho ou atualizações após a conclusão de uma sessão de suporte com o Encerramento da interação .

Tradução automática

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

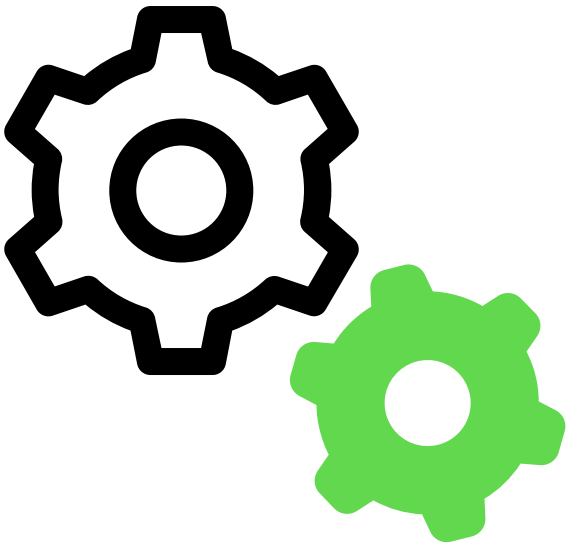
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre Bate-papo do agente conceitos e recursos.

Configurar

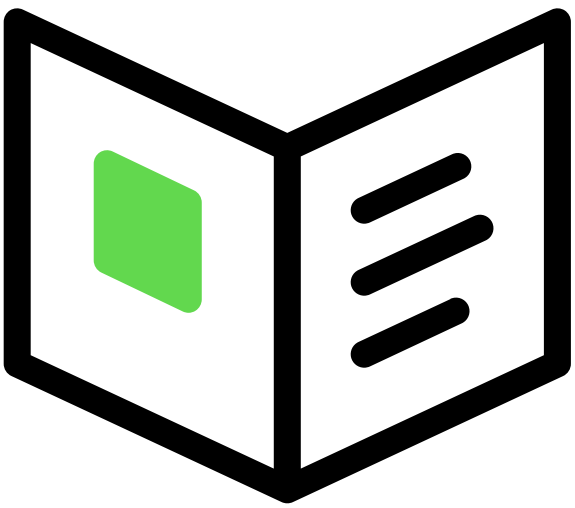


Instalar e configurar Bate-papo do agente e ativar plug-ins relevantes.

Uso

Usar Bate-papo do agente ajudar os agentes a discutir com outras pessoas para resolver problemas mais rapidamente.

Referência



Obter Bate-papo do agente detalhes da separação de domínios, criação de relatórios e registros relacionados à interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 explorar o Bate-papo do agente

O Bate-papo do agente permite que os atendentes interajam diretamente com os usuários finais por meio do bate-papo. Seus usuários finais podem conversar com um atendente para fazer perguntas e receber informações.

Visão geral Bate-papo do agente

O sistema de bate-papo começa com o bate-papo virtual, que é um bate-papo autônomo controlado por inteligência artificial. O solicitante pode solicitar um bate-papo com um atendente usando o Bate-papo do agente. Usando o Bate-papo do agente, os agentes podem se comunicar com os solicitantes, criam registros de incidentes ou casos e transferem bate-papos para outro agente ou fila.

Bate-papo do agente usa um widget persistente para conversas de bate-papo em qualquer página do portal do portal que você está usando. Você pode estabelecer regras de atribuição para permitir que as conversas de bate-papo cheguem ao melhor agente disponível que tenha a capacidade e as habilidades para lidar com o trabalho, ou o agente pode transferir o bate-papo para outro agente. Os agentes podem usar modelos de resposta para habilitar mensagens reutilizáveis e consistentes para os solicitantes.

O bate-papo virtual realiza uma pesquisa antes e depois do Bate-papo do agente. A pesquisa de antes do bate-papo obtém informações preliminares sobre o solicitante para ajudar na sessão de bate-papo. A pesquisa pós-bate-papo obtém feedback sobre a satisfação do solicitante com o agente que o ajudou.

Benefícios das Bate-papo do agente

Benefício	Recurso	Usuários
Os agentes e gerentes de bate-papo conversam sem que o solicitante saiba.	Conversa particular entre agentes	Agentes, gerentes de bate-papo
Reúna informações importantes dos usuários finais por meio de questionários de conversa.	Pesquisas de bate-papo	Agentes
Baixe uma transcrição da conversa entre o agente e o solicitante.	Download da transcrição do bate-papo disponível para os solicitantes.	Solicitante
Converse em outro idioma.	Visão geral Tradução dinâmica para bate-papo do agente	Agente, solicitante
Inicie conversas com solicitantes em um app de envio de mensagens de escolha do solicitante.	Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente	Agente, solicitante
Leia um resumo do bate-papo (disponível somente se você tiver Now Assist instalado).	Resumo do bate-papo	Agente

Roteamento de bate-papos

Os solicitantes iniciam os bate-papos com o bate-papo virtual. Quando eles solicitam um bate-papo com um atendente pelo Bate-papo do agente, a solicitação entra em uma fila controlada pelo Atribuição avançada de trabalho (AWA), que encaminha os bate-papos para diferentes agentes com base na disponibilidade, no tamanho da fila e na experiência.

Tradução automática

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

Se um agente ou solicitante inserir um link durante uma conversa com o Bate-papo do agente, os links serão "estendidos" ou exibidos com uma visualização do conteúdo do site. Os links em conversas do Bate-papo do agente são estendidos da mesma maneira que no Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Como usar a extensão de link no Virtual Agent.

Histórico da conversa entre canais e sentimento no nível de mensagem entre canais

Os agentes podem ver o histórico da conversa entre canais e o sentimento no nível de mensagem entre canais em tempo real quando um agente está tendo uma conversa ao vivo com um solicitante no painel de bate-papo em Bate-papo do agente. Para obter mais informações, consulte Obter trabalho de bate-papos .

Conversa particular entre agentes

O Conversa particular entre agentes permite que os agentes e gerentes de bate-papo conversem sem que o solicitante saiba.

Durante um bate-papo entre um solicitante e um agente, o agente pode solicitar a assistência de um gerente, ou uma conversa com um gerente sem que o solicitante saiba. Usando o Conversa particular entre agentes, o agente pode pedir ajuda e o gerente do bate-papo e o agente podem trocar mensagens sem que o solicitante saiba.

Por exemplo, se um agente for recém-contratado, ainda em treinamento ou não tiver certeza de como prosseguir com a solicitação de um solicitante, o agente poderá solicitar que um gerente de bate-papo entre na conversa para ajudar a orientar o agente nas etapas do procedimento de forma privada.

Outro cenário é se um agente precisa escalonar uma conversa com um cliente para um gerenciador de bate-papo. Os agentes podem pedir ajuda e os gerentes de bate-papo podem ingressar nas conversas de bate-papo publicamente para se comunicarem diretamente com o cliente e ajudar a diminuir o escalonamento da situação.

Ative o Conversa particular entre agentes nas configurações do Bate-papo do agente. Para mais detalhes, consulte Configuração do Bate-papo do agente.

Usando a ação rápida Ajuda

Os agentes podem solicitar aos gerentes de bate-papo que ingressem em conversas de bate-papo com os solicitantes levantando o sinalizador de ajuda. Os agentes podem abrir o menu de Ação rápida ou inserir `/help` para pedir ajuda. Ao usar a ação rápida de ajuda, os agentes também podem digitar uma breve mensagem privada explicando com o que precisam de ajuda. Assim, quando um gerente de bate-papo entrar na conversa, ele já sabe do que o agente precisa.

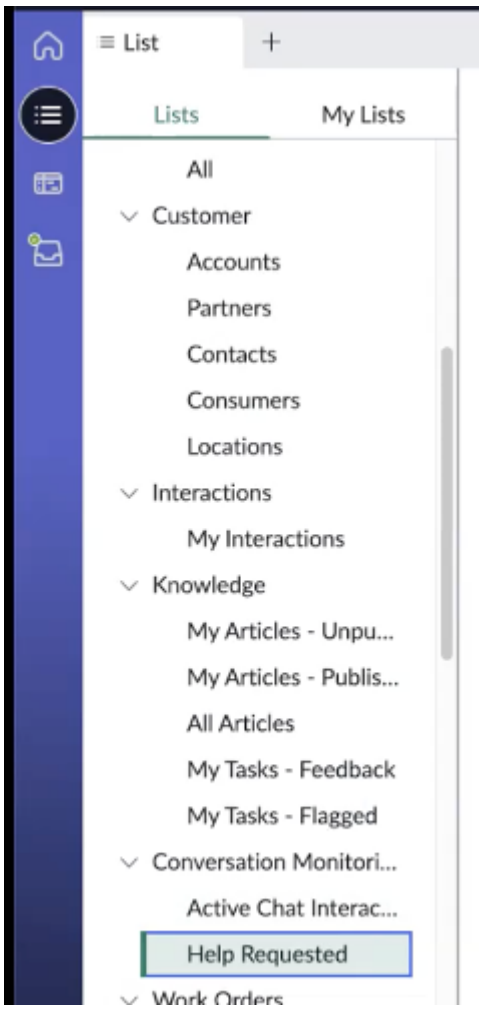
Os gerentes de bate-papo podem visualizar as conversas com solicitação de ajuda de diferentes formas: exibição de lista de interações, painel do gerente e listas.

- Exibição da lista de interações: com ela os agentes podem navegar até a exibição da lista de interações e adicionar na coluna de solicitações de ajuda para ver em quais conversas os agentes precisam de ajuda. Feito isso, os gerentes podem clicar diretamente no registro de interação e ingressar na conversa com o agente e o solicitante.
- Painel do gerente: com o plug-in Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente (com.snc.wfo.csm) instalado, os gerentes podem ver que o bloco de solicitação de ajuda na página inicial do painel do gerente.

Tradução automática

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

- Listas: em Monitoramento de conversa > Solicitação de ajuda, os gerentes podem exibir uma lista de interações de bate-papo nas quais os agentes solicitaram ajuda.



Para saber mais sobre o Workforce Optimization para CSM, consulte Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente .

Como enviar e receber mensagens no Bate-papo privado

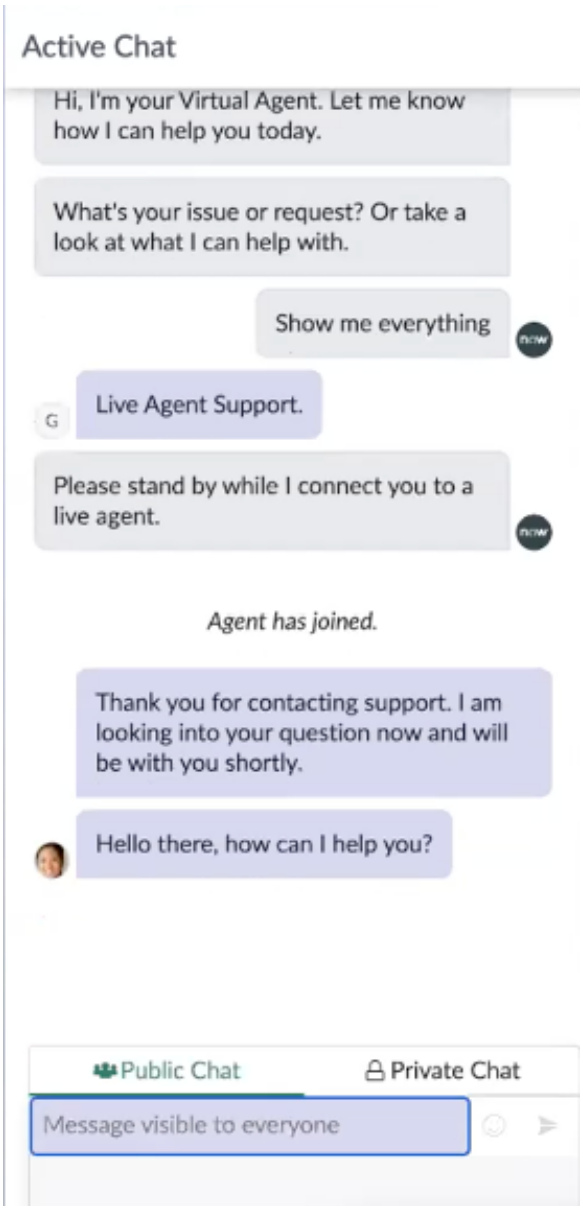
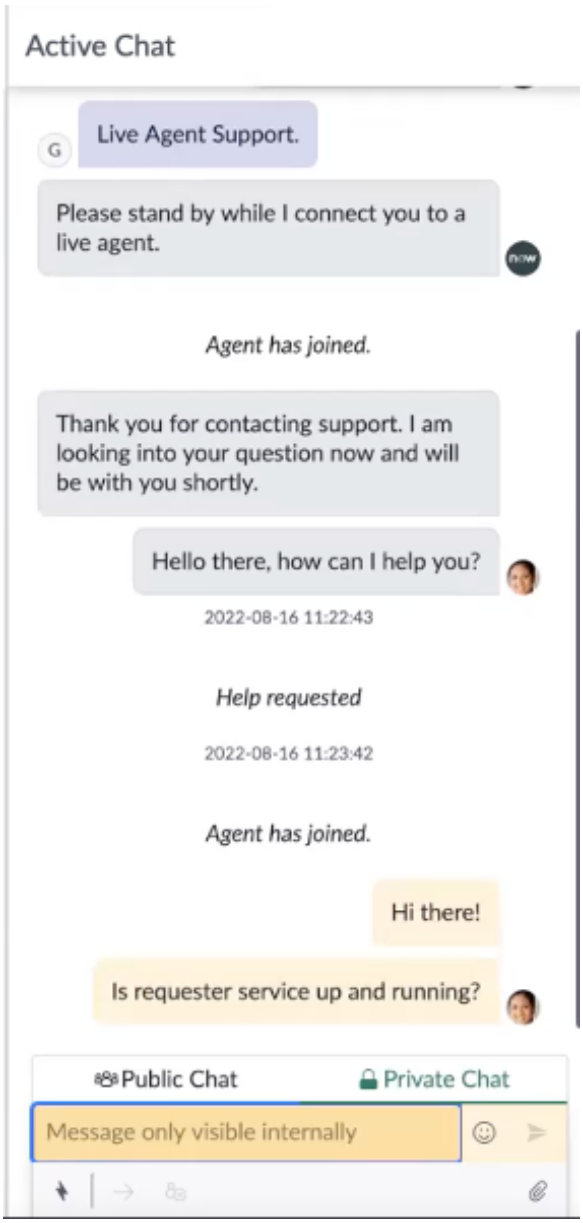
O agente e o gerenciador de bate-papo podem conversar sem que o solicitante saiba. Mensagens que apenas o agente e o gerenciador de bate-papo veem são mensagens privadas. O solicitante não vê mensagens privadas. O agente e o gerente de bate-papo podem alternar entre as mensagens públicas e privadas usando **Bate-papo público** e. **Bate-papo privado** guias. . **Bate-papo privado** A guia tem um fundo amarelo com "Mensagem visível somente internamente" e as mensagens privadas aparecem no fundo amarelo. Quando alguém digita **Bate-papo privado** , o indicador de evento de digitação não é exibido. Por exemplo, quando o gerente de bate-papo digita no **Bate-papo privado** a tela do agente e do solicitante não exibe o indicador de evento de digitação.

A guia na qual o agente digita e da qual envia a mensagem determina se uma mensagem é publicada de forma privada ou pública. Se um agente começar a digitar uma mensagem no **Bate-papo público** e alterna para **Bate-papo privado** . **Bate-papo privado** a guia não exibe a mensagem. Se o agente voltar para **Bate-papo público** , a mensagem ainda está lá. No entanto, os agentes podem ver mensagens privadas independentemente de estarem no **Bate-papo privado** ou **Bate-papo público** 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.

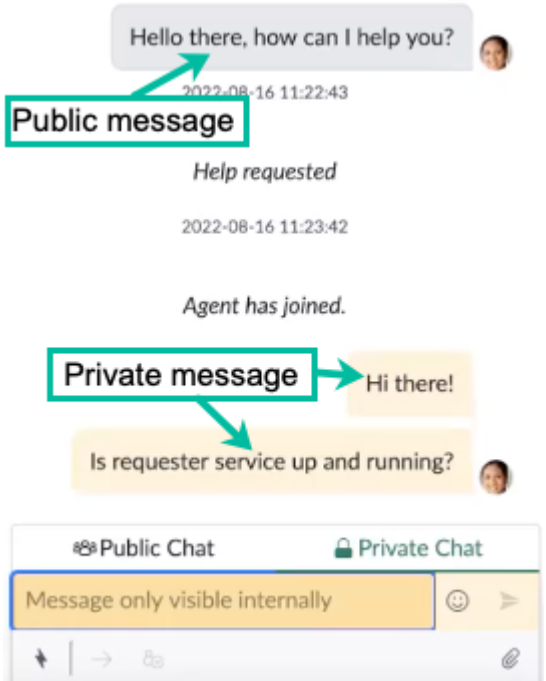
Comparação entre Bate-papo público e Bate-papo privado

Exemplo de bate-papo público	Exemplo de bate-papo privado
	

Tradução automática

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

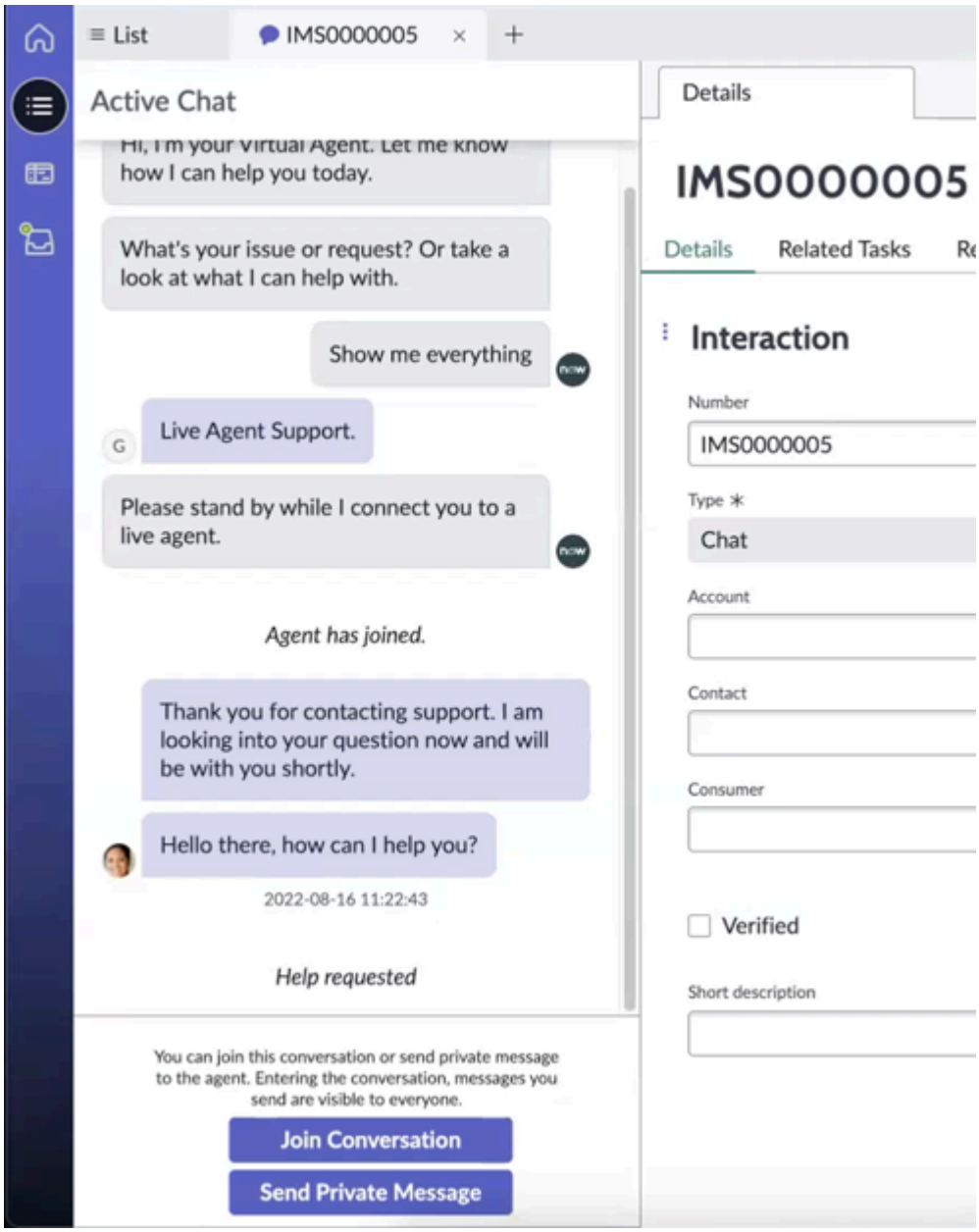


Como ingressar em uma conversa de Bate-papo privado

Na primeira vez que um gerente de bate-papo alterna de uma conversa privada (no **Bate-papo privado** para uma conversa pública (no **Bate-papo público**), uma caixa de diálogo será exibida. A caixa de diálogo informa ao gerente de bate-papo que ele está prestes a ingressar na conversa pública e que o solicitante será notificado de que o gerente do bate-papo está ingressando na conversa. O gerente do bate-papo pode selecionar **Sim, tenho certeza** para entrar na conversa pública ou selecionar **Cancelar** para permanecer na conversa privada.

Tradução automática

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



Compartilhamento de anexos no Bate-papo Privado

Se os agentes enviarem um anexo enquanto estiverem no **Bate-papo privado** , o anexo é enviado somente para o agente e o gerente de bate-papo. Confirmações de Mensagens enviadas não são exibidas em conversas de mensagens privadas.

Mensagens privadas armazenadas em transcrições de bate-papo interno

Quando a conversa terminar, uma transcrição externa e uma transcrição de bate-papo interna são geradas.

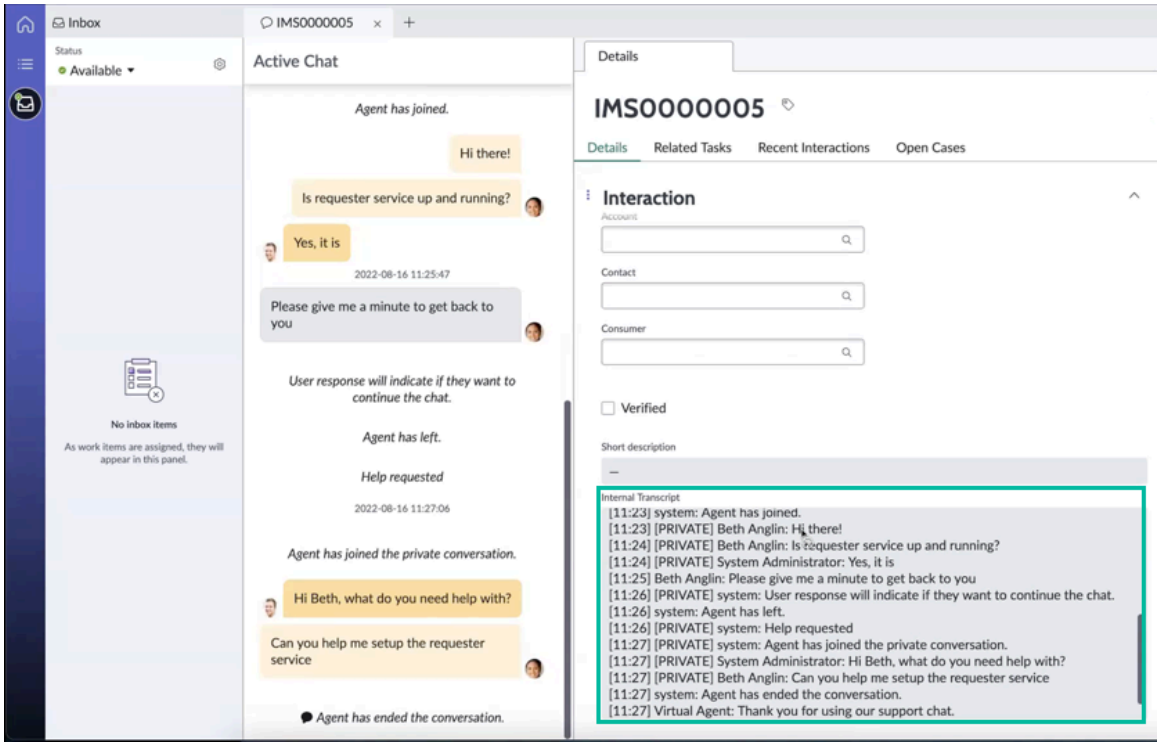
A transcrição do bate-papo público não inclui mensagens privadas e pode ser baixada pelo solicitante se a funcionalidade de Baixar transcrição e estiver habilitada.

A transcrição do bate-papo privado é mostrada no registro de interação por padrão e inclui mensagens privadas trocadas entre agentes e gerentes. Mensagens privadas possuem o prefixo [PRIVADA] para indicar claramente quando uma mensagem veio pelo bate-papo privado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 baixar a transcrição do bate-papo, consulte Download da transcrição do bate-papo disponível para os solicitantes..



Relatório personalizado

Os administradores podem criar um relatório personalizado para rastrear o número de solicitações de ajuda. Consulte Criação de um relatório para rastrear o número de solicitações de ajuda para obter instruções.

Pesquisas de bate-papo

Exiba questionários de conversa para os usuários finais para coletar informações importantes sobre eles, antes e depois de conversarem com o agente ou um atendente.

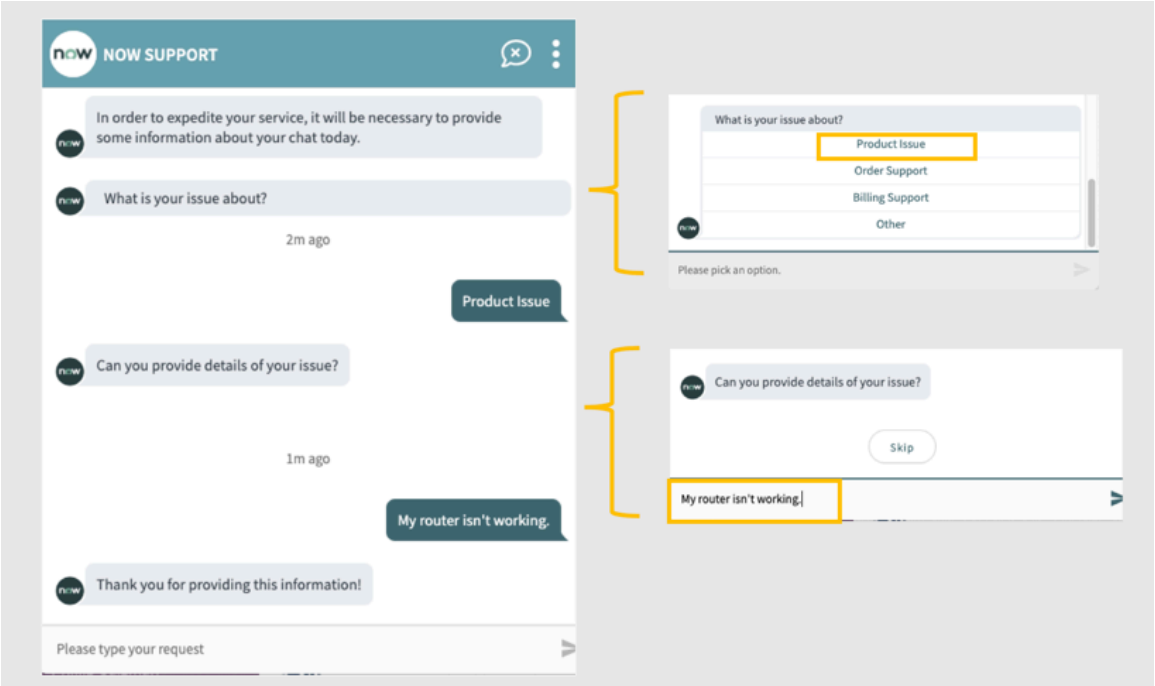
Como funcionam as pesquisas de bate-papo

Em vez de usar formulários para coletar informações de seus solicitantes, você pode criar diferentes questionários que são executados no cliente de bate-papo para capturar informações preliminares do usuário ou feedback pós-bate-papo. As perguntas no exemplo de pesquisas de antes do bate-papo a seguir solicitam que os usuários identifiquem o problema de serviço e forneçam detalhes 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.

Exemplo de conversa de pesquisa antes do bate-papo



Os administradores de pesquisa e os administradores usam o Designer de pesquisa para:

- Criar conteúdo de pesquisa: o Designer de pesquisa fornece vários controles para definir perguntas de pesquisa. O exemplo acima mostra o controle da lista de seleção, que exibe uma lista de itens que os usuários podem escolher. Cada pergunta da pesquisa tem propriedades correspondentes que você pode definir para gerenciar o comportamento da pesquisa. Por exemplo, você pode tornar perguntas de uma pesquisa obrigatórias. Se você tornar as perguntas opcionais, os usuários poderão ignorá-la. Você também pode configurar sua pesquisa para que uma nota introdutória inicie a pesquisa e uma nota final seja exibida após os usuários terminarem a pesquisa.
- (Opcional) Salve determinadas respostas de pesquisa como contexto de bate-papo: ao definir sua pesquisa, você pode mapear uma pergunta específica da pesquisa para uma variável de contexto de bate-papo, de forma que as respostas sejam armazenadas na variável de contexto. Você pode usar essas variáveis para rotear bate-papos para atendentes em determinadas filas especificando as variáveis de contexto de bate-papo nas condições de roteamento ou para o virtual agent.

Depois de criar as pesquisas, os administradores podem configurar as pesquisas para serem executadas como conversas no cliente de bate-papo. O cliente de bate-papo renderiza a pesquisa de bate-papo como uma conversa de bate-papo ao vivo.

Ativar e desativar pesquisas pré-bate-papo em Now Assist

Por padrão, você pode gerenciar pesquisas pré-bate-papo navegando até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações** e e abertura **Pesquisas pré-bate-papo** em **Geral** guia. Now Assist respeita essas configurações em ambos Virtual Agent E autoatendimento.

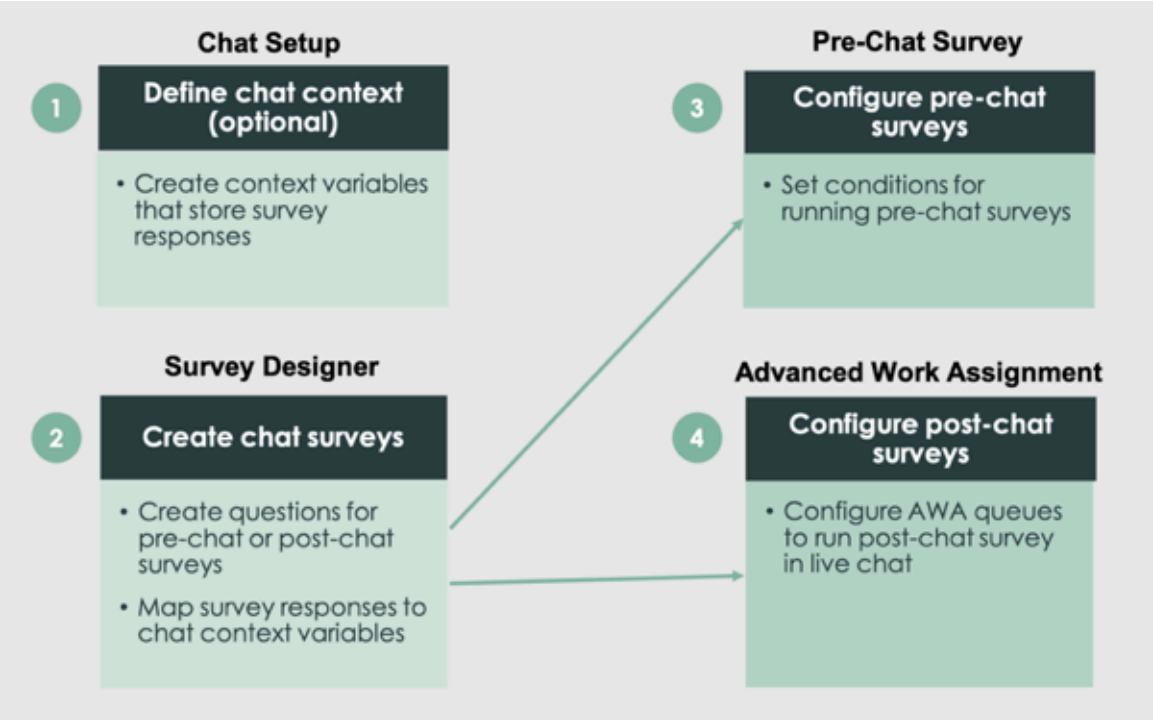
Você também pode ativar e desativar pesquisas pré-bate-papo especificamente para o Autoatendimento do Now Assist. Navegar até **Tudo** > **sys_properties.list**e abaixo `com.glide.cs.nass.prechat.enabled`defina o valor como Verdadeiro ou Falso .

O que fazer a seguir

Principais etapas para configurar pesquisas de bate-papo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. **(Opcional) Defina o contexto do bate-papo.**

   Configure as variáveis de contexto do bate-papo para armazenar respostas de pesquisa usando **Variáveis de contexto** nas Configurações de bate-papo.

2. **Como criar pesquisas de bate-papo**

   No Designer de Pesquisa, crie seus questionários de conversação para coletar informações antes do bate-papo e feedback pós-bate-papo de seus solicitantes. Se você definiu variáveis de contexto de bate-papo para armazenar determinadas respostas de pesquisa, poderá mapear a pergunta de pesquisa apropriada para a variável de contexto de bate-papo correspondente.

3. **Defina as configurações de pesquisa de antes do bate-papo.**

   Determine o questionário de antes do bate-papo a ser apresentado aos solicitantes com base nas condições que você aplicar.

4. **Defina configurações de pesquisas pós-bate-papo.**

   Controle o questionário pós-bate-papo exibido para os solicitantes para coletar feedback sobre a experiência deles com atendentes.

5. **Se você estiver usando o Virtual Agent, defina as configurações de intenção de contexto do tópico.**

   Use informações de pesquisa de antes do bate-papo para determinar o tópico de conversa apropriado do Virtual Agent exibido automaticamente para seus solicitantes, em vez de solicitar que eles escolham a partir de uma lista de tópicos.

A lista "Registros relacionados à interação" armazena os resultados da pesquisa pós-bate-papo e cria um registro relacionado que vincula a avaliação ao atendente (executante).

Download da transcrição do bate-papo disponível para os solicitantes.

Depois que uma conversa entre um solicitante e um atendente termina, o solicitante pode baixar uma transcrição da conversa.

Depois que uma conversa entre um solicitante e um atendente termina, a janela de bate-papo do solicitante exibe um botão de **"Download (Baixar)"** que permite ao solicitante baixar a transcrição do bate-papo. Se o solicitante clicar no botão **"Download (Baixar)"**, um arquivo .txt será baixado automaticamente da janela do navegador da web atual 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.

solicitante. A transcrição do bate-papo contém somente o texto escrito da conversa; anexos e imagens da conversa aparecem como URLs. Mesmo depois que o solicitante iniciar uma nova sessão de bate-papo, o botão **Download (Baixar)** da sessão anterior ainda estará disponível se o solicitante rolar para cima. Os arquivos de transcrição do bate-papo são gerados no final de cada sessão de bate-papo e várias sessões de bate-papo não são combinadas em um arquivo.

O solicitante deve ser configurado para downloads de transcrição de bate-papo para que o botão **Download (Baixar)** seja exibido. Para obter mais informações sobre como configurar o download de transcrições de bate-papo, consulte Configuração do Bate-papo do agente.

Dois tipos de transcrições de bate-papo são gerados a partir da conversa: interna e externa.

Transcrições internas:

- Estão disponíveis somente para o agente e o supervisor do bate-papo.
- Inclui todas as conversas entre o solicitante e o agente virtual.
- Inclui conversas entre o agente e o supervisor do bate-papo que ocorreram por meio de Conversa particular entre agentes.
- Inclui sentimento dos clientes (se o Bate-papo do agente estiver configurado para exibir os sentimentos dos clientes).

O campo de transcrição interna na tabela de interação contém todas as mensagens privadas e públicas e é preenchido assim que o bate-papo é concluído e encerrado.

Transcrições externas:

- Estão disponíveis para o solicitante.
- Inclui somente as conversas entre solicitante e atendente.
- Não inclui informações de pesquisa de antes ou após o bate-papo.

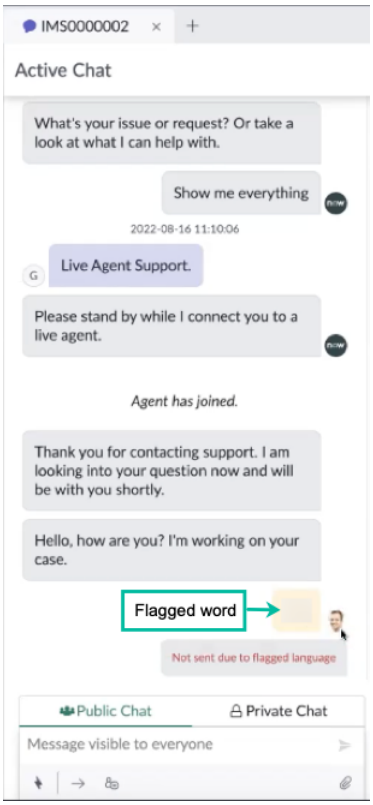
Visão geral do Filtro de linguagem obscena para o Bate-papo do agente

O Filtro de linguagem obscena para o Bate-papo do agente impede que os agentes enviem mensagens aos solicitantes que incluam linguagem obscena (também conhecidas como palavras-chave proibidas). Se um agente estiver chateado e tentar enviar uma mensagem com linguagem ofensiva, o Filtro de linguagem obscena impedirá que o solicitante veja a mensagem.

Se um agente tentar enviar uma mensagem com linguagem obscena, o Filtro de linguagem obscena bloqueará a mensagem e sinalizará as palavras-chave proibidas. O Filtro de linguagem obscena avisa o agente de que a mensagem contém palavras-chave proibidas e alerta o gerente do bate-papo para o uso de linguagem obscena pelo agente.

Tradução automática

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



Quando o Filtro de linguagem obscena detecta palavras-chave proibidas em uma mensagem inserida pelo agente:

- a mensagem que contém as palavras-chave proibidas é realçada na janela de bate-papo do agente.
- o agente recebe uma notificação de que usou uma palavra-chave proibida.
- a mensagem com a palavra-chave proibida não é enviada ao solicitante.
- se o agente tiver excedido o número de palavras-chave proibidas em um determinado período de tempo, uma mensagem será enviada ao gerente de bate-papo.
- a palavra-chave proibida é marcada na transcrição da conversa do bate-papo.

Como enviar notificações para o gerente de bate-papo

Você pode configurar o Filtro de linguagem obscena para notificar o gerente de bate-papo se um agente tentar usar mais do que o número especificado de palavras-chave proibidas durante um determinado período de tempo. O Filtro de linguagem obscena considera todas as conversas do agente ao determinar o número de palavras-chave proibidas usadas. Se o agente tentar enviar uma mensagem com uma palavra-chave proibida, o gerente do bate-papo receberá uma notificação. Se o Manager Workspace ou o Espaço do agente for a janela ativa, será exibida uma notificação em tempo real. Se o Manager Workspace ou o Espaço do agente não for a janela ativa, uma notificação será exibida no resumo de notificações do menu do Workspace. Na entrada do incidente, o gerente do bate-papo pode revisar o incidente e o log do bate-papo e enviar uma mensagem privada ao agente.

Baseado em aprendizado de máquina ou em palavras-chave

O Filtro de linguagem obscena usa um modelo baseado em aprendizado de máquina ou um modelo baseado em palavras-chave para determinar se uma mensagem inclui palavras-chave proibidas. O modelo baseado em aprendizado de máquina analisa palavras-chave e frases no contexto de todas as mensagens do agente antes de determinar se alguma

Tradução automática

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

palavra-chave proibida na mensagem deve ser considerada obscena. Por exemplo, a declaração "Eu cometi um erro bobo" seria considerada não obscena, enquanto "Quanta bobeira" seria considerado obsceno. O modelo de aprendizado de máquina não está em cada instância individualmente. Você não pode mudar o modelo diretamente para considerar palavras-chave e frases personalizadas.

O modelo baseado em palavras-chave compara uma mensagem com uma lista de palavras-chave proibidas para determinar se algo deve ser considerado obsceno. Você pode permitir determinadas palavras-chave ou frases, mesmo que essas palavras-chave sejam consideradas obscenas em um sentido genérico. Exemplos comuns são títulos de livros ou filmes que podem conter palavras-chave proibidas e, ainda assim, devem ser permitidos em uma conversa. Por outro lado, você pode configurar o Filtro de linguagem obscena para bloquear determinadas palavras-chave ou frases, mesmo que as palavras nem sempre pareçam obscenas. O Filtro de linguagem obscena analisa cada mensagem em relação à lista de palavras-chave permitidas e proibidas antes passá-las pelo modo baseado em modelo.

Exemplo do modelo baseado em aprendizado de máquina

Palavra-chave permitida	Palavra-chave proibida	Mensagem a ser analisada	Comportamento do sistema
		Você é burrinho.	A mensagem será bloqueada.
O pai dos burros		A referência ao livro "O pai dos burros" pode ser útil.	A mensagem será permitida.
O pai dos burros	estúpido	"O pai dos burros" é um livro estúpido.	A mensagem será bloqueada.
	idiota	Eu me sinto tão idiota por não saber a resposta para sua pergunta.	A mensagem será bloqueada.
		Eu me sinto tão idiota por não saber a resposta para sua pergunta.	A mensagem será permitida.

Exemplo de modelo baseado em palavras-chave

Palavra-chave permitida	Palavra-chave proibida	Mensagem a ser analisada	Comportamento do sistema
	burro	Você é burrinho.	A mensagem será bloqueada.
		Você é burrinho.	A mensagem será permitida.

Separação de domínio com o Domain Separation

O Filtro de linguagem obscena funciona com separação de domínio. Se o domínio estiver definido como Global, as palavras-chave se aplicarão aos domínios do agente e do solicitante. Para que o agente e o solicitante vejam o domínio um do outro, o administrador deve fazer o seguinte:

Tradução automática

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

- Incluir o domínio no qual a expressão regular deveria estar visível como um domínio secundário para o domínio primário correspondente.
- Conceda o acesso necessário ao domínio apropriado se for um domínio irmão.
- Defina as palavras-chave em um domínio global.

Sensitive Data Handler

Durante uma conversa com o Bate-papo do agente ou Virtual Agent, o agente ou solicitante pode inserir acidentalmente dados confidenciais. Então, o Sensitive Data Handler detecta e mascara os dados confidenciais para que não sejam visualizados pelo agente ou solicitante. O Sensitive Data Handler também pode coletar dados confidenciais como parte de um processo de negócios, como a autenticação do usuário.

Nota: Este recurso está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não estará mais disponível para instalação, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Instale a aplicação Privacidade de dados como uma substituição. Para obter mais informações, consulte Privacidade de dados .

Instale a aplicação Privacidade de dados como uma substituição. Para obter mais informações, consulte Privacidade de dados do Virtual Agent .

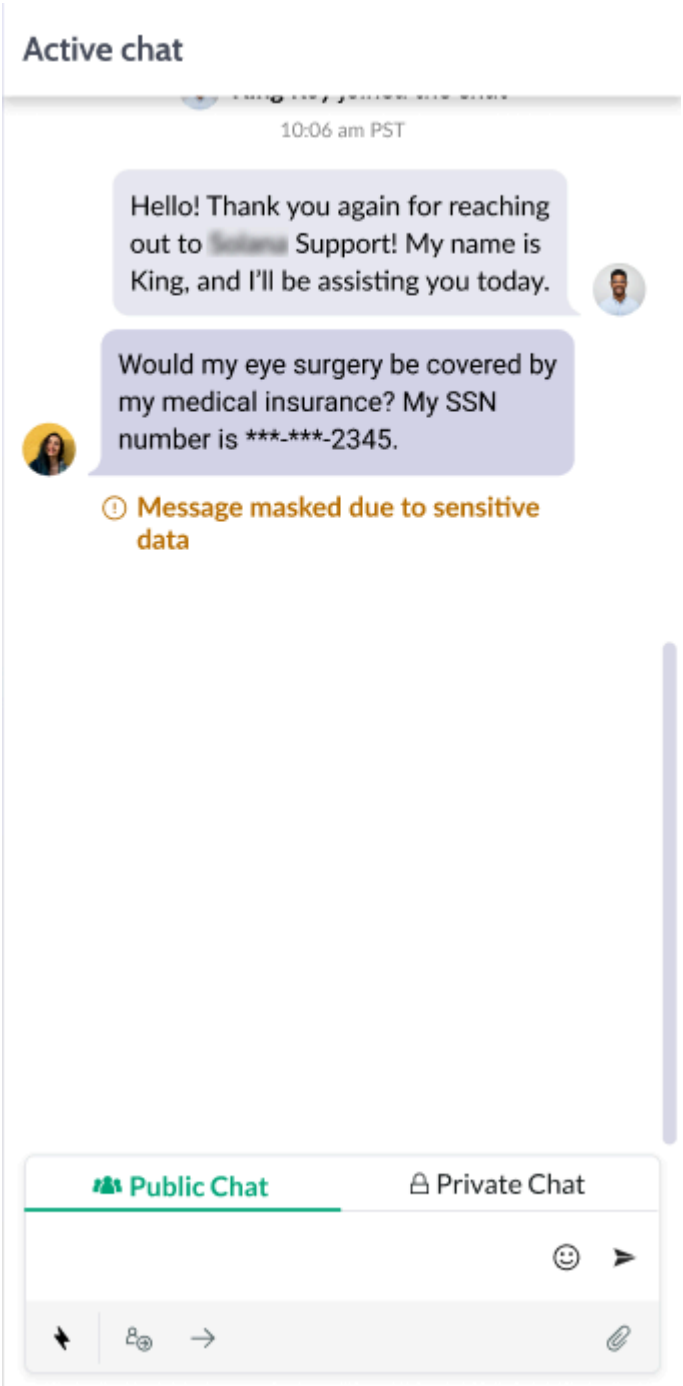
As possíveis situações em que o Sensitive Data Handler pode detectar e mascarar dados confidenciais incluem:

- Um solicitante insere dados confidenciais, como um número de CPF, durante uma conversa com um atendente ou agente virtual.
- Um agente insere informações da empresa, como o endereço de e-mail confidencial de um gerente, ao qual o solicitante não deve ter acesso.
- Um solicitante insere dados confidenciais em uma pesquisa de antes do bate-papo ou pós-bate-papo.

O Manipulador de dados confidenciais detecta e mascara dados confidenciais quando o solicitante está conversando por meio do widget de bate-papo, dispositivo móvel (iOS/Android) ou qualquer um dos canais adaptadores compatíveis (SMS/Slack/Teams/Workplace).

Tradução automática

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



Você pode configurar o seguinte:

- Expressões regulares para cada tipo de dados confidenciais (por exemplo, número de CPF ou número do cartão de crédito).
- Se o tratamento de dados confidenciais funciona somente para mensagens de entrada (de um solicitante), mensagens de saída (de um atendente) ou ambas.
- Mensagens que são exibidas para o solicitante ou agente informando que dados confidenciais foram mascarados.

Se o solicitante enviar uma mensagem contendo dados confidenciais para um agente, uma mensagem do sistema será enviada ao solicitante e ao agente notificando que a mensagem continha dados confidenciais. Os dados confidenciais são mascarados na transcrição e marcados como confidenciais na transcrição interna.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 agente tentar enviar uma mensagem contendo dados confidenciais para um solicitante, a mensagem não será enviada para o solicitante. Em vez disso, um erro será exibido para o agente e a mensagem marcada como confidencial na transcrição interna.

O Sensitive Data Handler pode ser configurado para passar informações de autenticação do usuário para outra entidade. O solicitante pode fornecer dados confidenciais durante uma conversa para comprovar sua identidade (por exemplo, número de CPF, data de nascimento, endereço de e-mail).

O plug-in Sensitive Data Handler [com.glide.sensitive_data_handling] pode ser instalado sozinho, sem um plug-in Glide Virtual Agent ou Bate-papo do agente. Expressões regulares podem ser adicionadas, editadas e excluídas do módulo do Sensitive Data Handling.

Expressões regulares

O sistema básico do Sensitive Data Handling vem com expressões regulares predefinidas para números de cartão de crédito e débito, CPF e endereços de e-mail. Quando o manipulador de dados confidenciais detecta uma expressão regular, ele usa o padrão de mascaramento definido para mascarar dados confidenciais. Para definir suas próprias expressões regulares e padrões para mascarar outros dados confidenciais, consulte Como configurar o Sensitive Data Handler. Se uma expressão regular não estiver configurada corretamente, o sistema poderá travar ao tentar corresponder a expressão regular à mensagem. Para evitar que o sistema fique travado, o tempo limite do sistema é de um segundo.

Expressões regulares predefinidas

Nome	Expressão regular	Detalhes
Cartão de crédito - Visa	\b4[0-9]{12}(?:[0-9]{3})?\b	• O número do cartão começa com 4. • O número do novo cartão tem 16 dígitos, o número do cartão antigo tem 13 dígitos.
Cartão de crédito - American Express	\b3[47][0-9]{13}\b	• O número do cartão começa com 34 ou 37. • O número do cartão tem 15 dígitos.
Cartão de crédito - Mastercard	\b(?:5[1-5][0-9]{2}|222[1-9]|22[3-9][0-9]|2[3-6][0-9]{2}|27[01][0-9]|2720)[0-9]{12}\b	• O número do cartão começa com um número entre 51-55 ou 2221-2720. • O número do cartão tem 16 dígitos.

Tradução automática

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

Expressões regulares predefinidas

Nome	Expressão regular	Detalhes
Cartão de crédito - Diners Club	\b3(?:0[0-5]|[68][0-9])[0-9]{11}\b	• O número do cartão começa com 36, 38 ou 300-305. • O número do cartão tem 14 dígitos. • Os cartões que começam com 5 e têm 16 dígitos devem ser processados da mesma forma que um cartão MasterCard.
Cartão de crédito - Discover	\b6(?:011|5[0-9]{2})[0-9]{12}\b	• O número do cartão começa com 65 ou 6011. • O número do cartão tem 16 dígitos.
Número do CPF	\b(?!666|000|9\d{2})\d{3}-(?!00)\d{2}-(?!0{4})\d{4}\b	• Os primeiros 3 dígitos não podem ser 000, 666 ou 900-999. • Hífen (-) • Os 2 dígitos do meio devem ser 01-99 e não podem ser 00. • Hífen (-) • Os 4 últimos dígitos devem ser 0001-9999 e não podem ser 0000.
E-mail	\b[\w!#$%&'*+/=?`{\|}~^-]+(?:\.[\w!#$%&'*+/=?`{|}~^-]+)*@(?:[a-zA-Z0-9-]+\.)+[a-zA-Z]{2,6}\b	• Palavra • Ponto final (.) • Palavra • Símbolo de @ • Cadeia de caracteres alfanuméricos com pelo menos um caractere. • Ponto final (.) • Cadeia de caracteres alfabética de 2 a 6 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.

Visão geral Tradução dinâmica para bate-papo do agente

Tradução dinâmica para bate-papo do agente (DTAC) traduz as conversas de bate-papo de um idioma para outro. Essa tradução permite que agentes e solicitantes tenham conversas de bate-papo entre si sem a necessidade de um idioma compartilhado.

Por exemplo, um solicitante que fala apenas francês inicia uma conversa com um atendente que fala apenas inglês. Do ponto de vista do solicitante, toda a conversa é conduzida em francês, enquanto do ponto de vista do agente, toda a conversa é conduzida em inglês.

O DTAC permite o suporte cruzado de várias localidades e os projetos de fusão e aquisição economizem tempo e dinheiro ao lidar com volumes maiores de conversas de bate-papo de outras regiões.

Nota:

- O DTAC é compatível com o Espaço do agente, não no Suporte do Connect.
- O DTAC não é compatível quando o piloto automático está em andamento. Quando o solicitante responde aos avisos dos tópicos do piloto automático, essas respostas não são traduzidas para o agente, mesmo que o DTAC esteja ativado para a conversa. Consulte Piloto automático para conversas para obter mais informações.

Como o DTAC funciona

DTAC usa Dynamic Translation e um provedor de serviço de tradução para traduzir conversas de bate-papo em tempo real. Dentre os provedores de serviços de tradução disponíveis estão:

- Configuração do spoke do serviço de tradutor em nuvem do Google
- Spoke do serviço Microsoft Azure Translator
- Microsoft Azure OEM

Clientes mobile

O DTAC está disponível para solicitantes no Bate-papo do agente para dispositivos móveis para iOS e Android.

Limitações de idioma

Embora os plug-ins I18N correspondentes estejam ativos, o DTAC não é compatível com a tradução dos seguintes idiomas:

- Português brasileiro
- Francês canadense

Suporte à tradução limitado a um idioma

O DTAC só pode oferecer suporte à tradução de um idioma para outro, portanto, os agentes ou gerentes adicionais que ingressam nas sessões de bate-papo devem falar o mesmo idioma que o agente primário.

- Transferências de bate-papo do agente - Os agentes que transferem conversas de bate-papo devem falar o mesmo idioma.
- Gerentes que ingressam na conversa de bate-papo - Os gerentes que ingressam na conversa de bate-papo para monitorar ou ajudar os agentes devem falar o mesmo idioma que o agente primário.

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

Resumos de bate-papo

DTAC também traduz resumos de bate-papo.

Estados de presença do agente

O DTAC não converte os estados de presença do agente.

Anexos em DTAC

Ao inserir um anexo em um chat, o DTAC não traduz o nome do arquivo ou o conteúdo do anexo.

Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente

Permite que os agentes iniciem conversas com os clientes em apps de mensagens escolhidos pelos clientes usando a aplicação de ServiceNow® Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Visão geral do Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente

A aplicação Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente oferece suporte a conversas iniciadas pelo agente para qualquer tipo de canal de envio de mensagens, como SMS.

Nota: Os canais de envio de mensagens estão disponíveis com base nas aplicações associadas ao canal de serviço instalado. Para obter mais informações, consulte Canais de serviço.

Por padrão, a aplicação é configurada para o Canal de serviço de SMS conversacional no Espaço configurável do CSM. Para obter mais informações, consulte Canal de serviço de SMS conversacional e Início das conversas de mensagens no CSM Configurable Workspace .

Como configurar o Bate-papo do agente

Configure o Bate-papo do agente para permitir que os clientes façam perguntas e recebam informações no bate-papo com um atendente.

Consulte essas seções sobre como configurar recursos do Bate-papo do agente.

Configuração do Bate-papo do agente

Configure o Bate-papo do agente para permitir que atendentes conversem com clientes e gerenciem vários recursos de bate-papo para agentes e usuários finais. Por meio do Bate-papo do agente, os agentes interagem com os usuários finais, criando registros de incidentes ou casos e transferindo as conversas para outros agentes ou filas.

Antes de Iniciar

Antes de iniciar esta tarefa, configure essas opções:

- Instale o Bate-papo do agente plug-in (com.glide.interaction.awa).
- Se você quiser usar o filtro de profanação, ative o plug-in "Profanity Filter" (sn_va_profanity).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Atribuição avançada de trabalho:
  - Configure os canais de serviço.
  - Defina as filas de item de trabalho.
  - Configure as atribuições de trabalho.
- Atualize seu perfil no Feed de atividades para exibir nomes de agentes e avatares no cliente de bate-papo.
- Configurar bate-papo do agente no Portal de serviços

Função necessária: workspace_admin

Nota: Você precisa estar na exibição global para editar as configurações.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use as configurações do Bate-papo do agente para:

- Ativar ou desativar:
  - Bate-papo do agente (habilitado por padrão).
  - Exibição de nomes de agentes e avatares na janela de bate-papo.
  - Exibição do nome do agente no cabeçalho.
  - Download da transcrição do bate-papo.
  - Exibição do tempo de espera estimado para suporte com atendentes (transferência do agente virtual para um atendente).
  - Conversas particulares entre agentes, que permite que os supervisores enviem mensagens aos agentes em particular quando os agentes estiverem interagindo com um usuário final. Para novas instâncias, Conversa particular entre agentes está habilitado por padrão.
  - Emojis.
  - Histórico da conversa.
  - Mensagens do sistema do cliente de piloto automático de conversação.
- Defina as mensagens do sistema que são exibidas quando ocorre a transferência de atendentes.
- Gerenciar controles de ação rápida.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Página inicial**.
2. Selecione o bloco **Bate-papo do agente**.
   A tela de configurações do Bate-papo do agente intitulada "Personalizar como seus usuários batem papo com atendentes" é exibida.

   Nota: O Bate-papo do agente é ativado automaticamente quando o plug-in Bate-papo do agente é instalado. Se você não estiver usando o Bate-papo do agente, deslize o botão de controle para desativá-lo e selecione **"Salvar"**.

3. Ative a Bate-papo do agente habilitando a opção **Ativar**.
4. Configure as 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.

Configurações do chat do usuário

Campo	Descrição
Nomes e avatares de agente	Deslize o botão de controle deslizante para ativar ou desativar a exibição dos nomes e avatares do agente no cliente do Bate-papo do agente sempre que um atendente entrar, transferir ou sair de um bate-papo. Os agentes podem definir seus nomes e imagens em seus perfis no Feed de atividades. ○ Se ativado, o **"Nome do agente no cabeçalho"** será habilitado automaticamente e exibirá o nome do agente na parte superior do cliente de bate-papo. ○ Se desativado, a identidade dos agentes permanecerá anônima. Nenhum nome ou avatar será exibido na janela de bate-papo.
Nome do agente no cabeçalho	Deslize o botão de alternância para ativar ou desativar a exibição do nome do agente no cabeçalho da janela de bate-papo. Essa opção vem ativada por padrão. Esse campo aparecerá se **Nomes de agentes e avatares** estiver ativo.
Transcrições	Deslize o botão de alternância para ativar ou desativar a capacidade dos solicitantes de baixar uma transcrição da conversa que tiveram com um agente.

Status e mensagens do chat

Campo	Descrição
Status de espera do bate-papo em tempo real	Selecione se deseja exibir o tempo de espera estimado para suporte do atendente no menu de bate-papo para widgets de bate-papo. Se você estiver usando o Integração conversacional com Microsoft Teams, o tempo de espera será exibido em um cartão que mostra o tempo de espera aproximado para conversar com um agente. ○ O tempo de espera é o tempo estimado, em minutos, para a transferência do agente virtual para um atendente. ○ O tempo de espera é atualizado uma vez por minuto. O tempo de espera é baseado no Tempo médio de espera da fila menos o Tempo de espera.
Mensagem de transferência de agente	Insira a mensagem que os usuários veem quando são transferidos para um atendente ou outra fila. Por exemplo: "Aguarde um pouco enquanto eu te coloco para conversar com um de nossos atendentes".

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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 definir apenas uma mensagem de transferência, e ela será exibida para todas as filas em sua instância. A mensagem de transferência do agente não é compatível com HTML, somente texto sem formatação.
Mensagem "Nenhum agente disponível"	Insira a mensagem que os usuários veem quando não há um atendente disponível. Por exemplo: "Não há agentes disponíveis no momento. Tente novamente mais tarde." **Nota:** Você pode definir apenas uma mensagem de indisponibilidade de atendentes, e ela será exibida para todas as filas em sua instância.

Recursos de chat do agente

Campo	Descrição
Conversa particular entre agentes	Deslize o botão de alternância para ativar ou desativar Conversa particular entre agentes, o que permite que os supervisores enviem mensagens aos agentes em particular quando eles estiverem interagindo com um solicitante. **Nota:** Se você desativar Conversa particular entre agentes, é necessário desativar manualmente a ação rápida / help.
Emojis	Deslize o botão de alternância para ativar ou desativar os emojis.
Piloto automático para conversas	Deslize o botão de alternância para ativar ou desativar notificações relacionadas ao Piloto automático para conversas. Isso permitirá que os agentes usem ações rápidas do piloto automático para invocar tópicos do Virtual Agent.
Tradução dinâmica de idioma	Deslize o botão de alternância para ativar ou desativar a tradução dinâmica das mensagens do usuário final.
Detecção de linguagem obscena	Selecione **Exibir tudo** para exibir a tela de configurações do filtro de linguagem obscena. Essa opção será exibida somente se o plug-in Profanity Filter (filtro de linguagem obscena) tiver sido instalado. Para obter mais informações, consulte Definição das configurações do filtro de linguagem obscena.
Histórico da conversa	Selecione **Exibir tudo** para exibir a tela do Histórico da conversa.

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

Campo	Descrição
	Defina o número máximo de conversas anteriores exibidas na janela de conversa e aplique filtros para mostrar somente o que é mais relevante com base no agente do tipo de canal, grupo de atribuição e muito mais. Para obter mais detalhes sobre como configurar as opções de Histórico da conversa, consulte Como configurar o histórico da conversa.

Configurações de ação rápida

Campo	Descrição
Configurações de ação rápida	Selecione **"Exibir tudo"** para exibir os Controles da barra de ferramentas de ação rápida. Para aprender a configurar os controles da barra de ferramentas, consulte Como definir controles da barra de ferramentas para ações rápidas.

5. Selecione **Salvar**.

Configuração do Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente

Configure a aplicação Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente para permitir que agentes enviem mensagens a clientes por meio de diferentes canais de envio de mensagens.

Tarefas de configuração do Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente

Tarefa	Descrição
1. Instale a interface de envio de mensagens iniciada pelo agente.	Instale a aplicação Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente para integrar um canal de envio de mensagens com a instância da sua ServiceNow.
2. Configure a interface de mensagens iniciadas pelo agente para um canal de envio de mensagens.	Configure a aplicação Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente para enviar mensagens de um canal de envio de mensagens.
3. (Opcional) Associe perfis do usuário a mensagens iniciadas pelo agente.	Use pontos de extensão com script para chamar scripts personalizados para associar perfis de usuário com mensagens iniciadas pelo agente.
4. (Opcional) Valide IDs de destinatário para mensagens iniciadas pelo agenteValide IDs de destinatário para mensagens iniciadas pelo agente.	Use pontos de extensão com script para chamar scripts personalizados para validar o formato de um ID de destinatário associado a um canal de envio de mensagens.
5. (Opcional) Determine se os canais de mensagens estão disponíveis para mensagens iniciadas pelo agente.	Use pontos de extensão com script para chamar scripts personalizados para determinar se um canal de envio de mensagens é aplicável a um perfil de usuário em uma mensagem iniciada pelo agente.

Tradução automática

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

Instalar Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente

Você pode instalar a aplicação Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente (sn_srm) se tiver a função de administrador. A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso eles ainda não estejam 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 ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com a interface de envio de mensagens iniciada pelo agente:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com a Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente (sn_srm) 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 aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente.
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 são os 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.
5. Selecione **Instalar**.

Configure o Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente para um canal de envio de mensagens

Configure a aplicação Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente para enviar mensagens de um canal de envio de mensagens.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

- Instale a interface de envio de mensagens iniciada pelo agente.
- Revise a lista de canais de envio de mensagens disponíveis para Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente aplicação.
- Defina o escopo da aplicação para a aplicação associada ao canal de envio de mensagens usando o seletor de aplicação. Para obter mais informações, consulte Selecionador de aplicações .

  Por exemplo, para usar o canal de envio de mensagens SMS, defina o escopo da aplicação para a aplicação Canal de serviço de SMS conversacional.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um canal de envio de mensagens fica disponível quando você instala a aplicação associada ao canal de serviço. Por exemplo, use o canal de envio de mensagens SMS para enviar uma mensagem SMS a um cliente. O canal de envio de mensagens SMS está disponível quando você instala a aplicação Canal de serviço de SMS conversacional.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sn_agent_initiated_msg_config.list`.
2. Na lista de configurações de mensagens iniciadas pelo agente, modifique uma configuração existente ou crie outra configuração para um canal de envio de mensagens.
   - Para modificar uma configuração existente, na coluna **Ativo**, clique no link de valor correspondente ao canal de envio de mensagens exibido na coluna **Canal**.

     Por exemplo, para enviar mensagens usando o canal de envio de mensagens SMS, clique no link na coluna **Ativo** correspondente ao canal **SMS**.
   - Para criar outra configuração para um canal de envio de mensagens, clique em **"Novo"** na lista de configurações de mensagens iniciadas pelo agente.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração de mensagens iniciadas pelo agente

Campo	Descrição
Canal	Canal de envio de mensagens pelo qual os agentes podem iniciar mensagens para entrar em contato com solicitantes.
Verifique se existe um perfil de destinatário ativo	Opção para garantir que um perfil de usuário ativo do canal exista ao enviar mensagens para o usuário a partir do canal. Se não houver perfis de usuário de canal ativos, o canal associado não estará disponível para mensagens iniciadas pelo agente. Nesse caso, o canal não aparece no campo **Canal** do formulário de Compor mensagem. Para obter informações sobre o formulário Redigir mensagem disponível em Espaço configurável do CSM, consulte Iniciar conversas por mensagens do CSM Configurable Workspace .
Mostrar opção para inserir	Opção para exibir o campo para inserir manualmente a ID do destinatário.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
a ID do destinatário manualmente	Por exemplo, marque esta caixa de seleção para permitir que agentes insiram um número de telefone manualmente para envio de uma mensagem SMS a um consumidor.
Aplicação	Escopo da aplicação que contém o canal. Este campo é definido automaticamente com base no escopo da aplicação selecionado no seletor de aplicação.
Ativo	Opção para ativar o uso do canal para mensagens iniciadas pelo agente.
Ordem	Número da ordem de cada canal em que eles aparecem para o agente no formulário Compor mensagem ao redigir mensagens. O canal com a ordem de menor número será exibido primeiro. Para obter informações sobre o formulário Redigir mensagem disponível em Espaço configurável do CSM, consulte Iniciar conversas por mensagens do CSM Configurable Workspace .

4. Salve a definição da configuração.
   - Se você definiu uma nova configuração, clique em **"Enviar"**.
   - Se você modificou uma configuração existente, clique em **"Atualizar"**.

Como associar perfis de usuário a mensagens iniciadas pelo agente

Use pontos de extensão com script para chamar scripts personalizados para associar perfis de usuário com mensagens iniciadas pelo agente.

Antes de Iniciar

Instale a aplicação Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente. Para obter mais informações, consulte Instalação da interface de envio de mensagens iniciada pelo agente.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um agente pode compor mensagens de uma interação de tipo diferente de Mensagem em Espaço configurável do CSM. Por padrão, a inclusão de script `AgentMessagingInteractionUserDocument` está disponível para recuperar perfis de usuário associados a consumidores e contatos de cliente em um registro de interação.

Com os pontos de extensão, você pode integrar facilmente as personalizações sem precisar alterar o código base. Você pode estender a funcionalidade padrão da base usando scripts personalizados. Para obter mais informações Uso dos pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Na coluna **Nome da API**, pesquise e selecione **sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument**.
3. No formulário de Ponto de extensão, você pode tanto modificar inclusões de script para usar o ponto de extensão `sn_agent_initided.AgentInitiatedMessagingUserDocument` como criar e registrar uma inclusão de script personalizado.

Tradução automática

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

- Crie e registre uma inclusão de script personalizada.
- Modifique a inclusão de script existente acessando a lista relacionada "Implementações" e selecionando uma inclusão de script na coluna **Classe**.

> **Nota:** Por padrão, a inclusão de script `AgentMessagingInteractionUserDocument` que usa o ponto de extensão `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` está habilitada para a aplicação Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente. Esta inclusão de script é configurada para recuperar perfis de usuário associados a consumidores e contatos de clientes da tabela de registro Interação [interaction].

4. Associe perfis de usuário a mensagens iniciadas pelo agente adicionando o ponto de extensão `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` à inclusão de script. Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que possuir o menor número de ordem será executada primeiro.

Personalização	Implementação
Associe um registro de tabela a partir do qual a mensagem foi iniciada	Inclua o método `isValidForTableRecord` no ponto de extensão `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument`.
Associe um registro de tabela a partir do qual a mensagem foi iniciada	Inclua o método `isValidForTableRecord` no ponto de extensão `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument`.

> **Nota:** Com base no registro de tabela presente no método `isValidForTableRecord`, os detalhes do usuário são recuperados para o envio de mensagens iniciadas pelo agente usando o método `getUserDocument`.

5. No formulário de Ponto de extensão, clique em **"Atualizar"**.

Validação de IDs de destinatário para mensagens iniciadas pelo agente

Use pontos de extensão com script para chamar scripts personalizados para validar o formato de um ID de destinatário associado a um canal de envio de mensagens.

Antes de Iniciar

Instale a aplicação Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente. Para obter mais informações, consulte Instalação da interface de envio de mensagens iniciada pelo agente.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com os pontos de extensão, você pode integrar facilmente as personalizações sem precisar alterar o código base. Você pode estender a funcionalidade padrão da base usando scripts personalizados. Para obter mais informações Uso dos pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Na coluna **Nome da API**, pesquise e selecione **"global.ChannelSendToValidation"**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de Ponto de extensão, você pode tanto modificar inclusões de script para usar o ponto de extensão `global.ChannelSendToValidation` como pode criar e registrar uma inclusão de script personalizado.
   - Crie e registre uma inclusão de script personalizada.
   - Modifique a inclusão de script existente acessando a lista relacionada "Implementações" e selecionando uma inclusão de script na coluna **Classe**.

   Nota: A inclusão de script `PhoneNumberValidationExtPointImpl` que usa o ponto de extensão `global.ChannelSendToValidation` está disponível para validação de perfis de IDs de destinatário associados à aplicação Canal de serviço de SMS conversacional.

4. Associe perfis de usuário a mensagens iniciadas pelo agente adicionando o ponto de extensão `global.ChannelSendToValidation` à inclusão de script.
   Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que possuir o menor número de ordem será executada primeiro.

Personalização	Implementação
Associe uma ID de canal para qual a mensagem foi iniciada	Inclua o método `isValid` no ponto de extensão `global.ChannelSendToValidation`.
Recupere a ID do destinatário associada ao canal para qual a mensagem foi iniciada.	Inclua o método `channelSendToValidation` no ponto de extensão `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument`.

   Nota: Com base no ID do canal definido no método `isValid`, os detalhes do destinatário são recuperados para validação do ID de destinatário no método `channelSendToValidation`.

5. No formulário de Ponto de extensão, clique em **"Atualizar"**.

Determine se os canais de mensagens estão disponíveis para mensagens iniciadas pelo agente

Use pontos de extensão com script para chamar scripts personalizados para determinar se um canal de envio de mensagens é aplicável a um perfil de usuário em uma mensagem iniciada pelo agente.

Antes de Iniciar

Instale a aplicação Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente. Para obter mais informações, consulte Instalação da interface de envio de mensagens iniciada pelo agente.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com os pontos de extensão, você pode integrar facilmente as personalizações sem precisar alterar o código base. Você pode estender a funcionalidade padrão da base usando scripts personalizados. Para obter mais informações Uso dos pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Na coluna **Nome da API**, pesquise e selecione **sn_agent_initiated.ChannelsQualifyingFoAgentMessaging**.
3. Crie e registre uma inclusão de script personalizada no formulário de Ponto de extensão.
4. Adicione o ponto de extensão `sn_agent_initiated.ChannelsQualifyingForAgentMessaging` à inclusão de script para determinar se um canal de envio de mensagens é válido para um perfil de usuário em uma mensagem iniciada pelo agente.
   Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que possuir o menor número de ordem será executada primeiro.

Personalização	Implementação
Associe uma ID de canal de mensagens a mensagens iniciadas pelo agente com o script personalizado	Incluir o método `isValidForChannel` no ponto de extensão `sn_agent_initiated.ChannelsQualifyingForAgentMessaging`.
Verificar se um usuário está qualificado para o canal de mensagens para mensagens iniciadas pelo agente	Inclua o método `isChannelValidForAgentInitiatedMessaging` no ponto de extensão `sn_agent_initiated.ChannelsQualifyingForAgentMessaging`.

Nota: Com base na ID do canal de mensagens definido no método `isValidForChannel`, os usuários são avaliados quanto ao envio de mensagens iniciadas pelo agente no método `isChannelValidForAgentInitiatedMessaging`.

5. No formulário de Ponto de extensão, clique em **"Atualizar"**.

Componentes instalados com Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente, incluindo tabelas, plug-ins e aplicação da ServiceNow Store.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Configuração de mensagens iniciadas pelo agente [sn_agent_initiated_msg_config]	Estende o arquivo da aplicação Tabela de base para todas as configurações de canal de serviço para compor mensagens iniciadas pelo agente.

Tradução automática

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

Plug-in	Descrição
Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa	Habilita ações de envio de mensagens que são realizadas quando ocorre um evento.

Aplicações do ServiceNow Store instaladas

Aplicação	Descrição
Agent Messaging Component	Contém componentes de IU para compor mensagens iniciadas pelo agente.

Canais de envio de mensagens para Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente

Instale e configure aplicações para habilitar um canal de envio de mensagens para uso com a aplicação Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente.

A tabela a seguir descreve os canais de envio de mensagens disponíveis para uso com a aplicação Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente e as aplicações necessárias para uso desses canais.

Canais de envio de mensagens para Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente

Canal	Aplicações necessárias
SMS	• Canal de serviço de SMS conversacional • Spoke do Twilio • Integração de SMS conversacional com Twilio **Nota:** A aplicação Integração de SMS conversacional com Twilio instala as aplicações Canal de serviço de SMS conversacional e Twilio spoke se ainda não estiverem instaladas.

Como associar perfis de usuário a interações de mensagens

Use pontos de extensão para iniciar scripts personalizados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um solicitante envia uma mensagem, o sistema verifica se há um perfil de usuário existente que tenha um identificador correspondente (como um número de telefone) e detalhes do canal. Se houver um usuário correspondente, o sistema preencherá o registro de interação com o identificador, os detalhes do canal e o perfil do usuário no campo "Aberto para". Se não houver nenhum perfil de usuário que corresponda ao identificador e ao canal, o sistema criará um perfil de usuário do canal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Clique no ponto de extensão desejado para exibir os detalhes do registro.

Tradução automática

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

Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que tiver o menor número de ordem será executada primeiro.

Ponto de extensão	Descrição
global.ChannelUserProfileExtPoint	Use channel_user_id para encontrar o registro do channel_user_profile user_table/user_document
global.InteractionChannelUserProfileExtPoint	Define como os usuários são sincronizados entre as tabelas interação e channel_user_profile
global.AgentInitiatedConversationUtil	Faça com que as opções "De" e "Para" sejam exibidas na IU para conversas iniciadas por agentes

Como controlar sessões de bate-papo com atendentes e que ficam ociosas

Configure como as sessões de bate-papo ativas são tratadas pelo sistema quando os bate-papos ficam ociosos.

Por padrão, o sistema verifica automaticamente as sessões de bate-papo a cada dois minutos por meio do trabalho agendado do Idle Chat Timer Task [Tarefa temporizadora de bate-papo ocioso] para garantir que as sessões de bate-papo ainda estejam ativas. Se o solicitante não responder em 180 segundos (três minutos) durante uma sessão de bate-papo, a sessão ficará ociosa. O usuário recebe uma mensagem de lembrete de que a conversa está expirando e pergunta se ele ainda está lá. Se ele não responder, o sistema cancelará (tempo esgotado) automaticamente a sessão de bate-papo 360 segundos (seis minutos) após a última resposta do solicitante.

Você pode mudar a mensagem de lembrete do bate-papo ocioso e o tempo padrão após o qual o sistema exibe a mensagem de lembrete e fecha o bate-papo.

Importante:

Bate-papos ociosos com atendentes não estão disponíveis para o Suporte do Connect. A partir da versão Paris, o Suporte do Connect não recebe mais melhorias ou correções de bugs críticos. Considere mover para ServiceNow® Atribuição avançada de trabalho e Bate-papo do agente no espaço de trabalho para atribuir automaticamente solicitações de bate-papo e outros itens de trabalho aos agentes. Para obter detalhes, consulte Migração do Suporte do Connect para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente.

Como alterar a mensagem de lembrete do bate-papo ocioso

A mensagem de lembrete de bate-papo ocioso padrão exibida para os solicitantes é: "The conversation is timing out, are you still there?" (O bate-papo está ocioso por muito tempo e será encerrado, você ainda está aí?) Os agentes recebem a mensagem: "User response will indicate if they want to continue the chat." (A resposta do usuário indicará se ele deseja continuar o bate-papo)

Você pode modificar a mensagem padrão enviada aos solicitantes atualizando a propriedade *com.glide.cs.idle_chat_reminder_message*.

1. Como administrador, navegue até **"Todos"** e insira sys_properties.list no filtro.
2. Abra a propriedade *com.glide.cs.idle_chat_reminder_message*.
3. No campo **"Valor"**, insira a nova mensagem de lembrete a ser exibida.
4. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

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

Como alterar os valores de tempo limite do bate-papo ocioso

Adicione as propriedades *com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout* e *com.glide.cs.idle_chat_cancel_timeout* à tabela "Propriedade do sistema" [sys_properties] para definir o tempo limite da mensagem de lembrete do bate-papo e os valores de tempo limite de cancelamento do bate-papo ocioso. Crie as duas propriedades ao mesmo tempo.

1. Como administrador, navegue até **"Todos"** e insira `sys_properties.list` no filtro.
2. Clique em **"Novo"** para adicionar a propriedade *com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout*.
   a. No formulário, preencha os campos.

Campo	Valor
Nome	Nome da Propriedade do sistema. Insira: `com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout`
Descrição	Explicação dessa propriedade. Por exemplo: `Idle chat reminder timeout (in seconds)` [Lembrete de desconexão do chat por ociosidade (em segundos)]
Tipo	Tipo de dado. Selecione `"inteiro"`.
Valor	Insira o número de segundos antes que a mensagem de lembrete de bate-papo ocioso seja exibida após a última resposta do solicitante. Esse valor deve ser igual ou superior a 120 segundos, já que o Idle Chat Timer Task verifica a atividade de bate-papos ativos a cada 120 segundos. Por exemplo, se você quiser que a mensagem de lembrete do bate-papo ocioso seja exibida 5 minutos após a última resposta do solicitante, insira 300 segundos. **Nota:** Se você quiser definir um tempo limite de lembrete de mensagem de bate-papo ocioso que seja inferior a 120 segundos, você precisa alterar a o período de atividade do Idle Chat Timer Task. Ele deve verificar a atividade dos bate-papos em um intervalo de tempo menor. Por exemplo, se o tempo limite da mensagem de lembrete for 60 segundos após a última resposta do solicitante, defina o Idle Chat Timer Task para ser executado a cada 60 segundos. Para obter mais informações sobre trabalhos agendados do sistema de base, consulte Programador do sistema .

   b. Selecione **Enviar**.
3. Na tabela "Propriedades do sistema", selecione **"Novo"** para adicionar a propriedade *com.glide.cs.idle_chat_cancel_timeout*.

Tradução automática

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

a. No formulário, preencha os campos.

Campo	Valor
Nome	Nome da Propriedade do sistema. Insira: com.glide.cs.idle_chat_cancel_timeout
Descrição	Explicação dessa propriedade. Por exemplo: Idle chat reminder timeout (in seconds) [Cancelamento do chat por ociosidade (em segundos)]
Tipo	Tipo de dado. Selecione "inteiro".
Valor	Segundos antes de o bate-papo ocioso ser cancelado (tempo esgotado). Esse valor deve ser maior que *com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout*, onde a diferença entre este valor e *com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout* é maior ou igual a 120 segundos (2 minutos, que é o intervalor de verificação de atividade do Idle Chat Timer Task). Por exemplo, se o valor do tempo limite da mensagem de lembrete for 300 segundos (5 minutos), o valor do tempo limite de cancelamento do bate-papo ocioso deverá ser de 420 segundos ou mais. **Nota:** Se você alterou o Idle Chat Timer Task, a diferença entre o valor do tempo limite de cancelamento do bate-papo e o tempo limite de lembrete do bate-papo ocioso deve ser maior ou igual ao tempo de verificação de atividade do Idle Chat Timer Task. Por exemplo, se o tempo limite do lembrete for de 60 segundos e a verificação do Idle Chat Timer Task for de 60 segundos, o valor do tempo limite de cancelamento do bate-papo ocioso deve ser de 120 segundos ou mais.

b. Selecione **"Enviar"**.

Como definir o comportamento do tempo limite de inatividade

A propriedade *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* determina o comportamento do tempo limite quando a inatividade é acionada. Quando esta propriedade for verdadeira, o temporizador de inatividade não será iniciado até que o agente envie uma resposta não automatizada ao solicitante.

1. Como administrador, navegue até **"Todos"** e insira sys_properties.list no filtro.
2. Clique em **"Novo"** para adicionar a propriedade *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response*.
   a. No formulário, preencha os campos.

Campo	Valor
Nome	Nome da Propriedade do sistema. Insira: com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou 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
Descrição	Explicação dessa propriedade. Por exemplo: Comportamento de tempo limite quando a inatividade deve ser acionada.
Tipo	Tipo de dado. Selecione true/false (verdadeiro/falso).
Valor	True ou false.

b. Selecione **"Enviar"**.

Como definir o tempo limite de desconexão do servidor para conversas de convidados

A propriedade *com.glide.cs.chat_disconnect_timeout* determina quanto tempo o sistema aguarda para reconectar uma conversa desconectada antes de encerrar o bate-papo. Se a comunicação for restabelecida durante esse intervalo de tempo, a conversa será retomada.

1. Como administrador, navegue até **"Todos"** e insira sys_properties.list no filtro.
2. Clique em **"Novo"** para adicionar a propriedade *com.glide.cs.chat_disconnect_timeout*.
   a. No formulário, preencha os campos.

Campo	Valor
Nome	Nome da Propriedade do sistema. Insira: com.glide.cs.chat_disconnect_timeout
Descrição	Explicação dessa propriedade. Por exemplo: Comportamento do tempo limite para conversas de convidados desconectados.
Tipo	Tipo de dado. Selecione "inteiro".
Valor	Segundos antes de o bate-papo do convidado ser encerrado após ter desconexão (tempo esgotado). O cliente tentará se reconectar durante esse tempo.

b. Selecione **"Enviar"**.

Exemplos

Esses exemplos mostram como a configuração do sistema *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* pode afetar o modo como o sistema lida com bate-papos ociosos. Nos exemplos a seguir, o tempo limite de inatividade está definido como 60 segundos, e o lembrete de inatividade está definido como 30 segundos.

Exemplo 1: neste exemplo, *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* não afeta a forma como o sistema lida com um bate-papo ocioso.

1. O agente entra no bate-papo.
2. O sistema envia uma mensagem automatizada de Thank you for contacting support. [Obrigado por entrar em contato com o suporte.] Estou verificando sua pergunta agora e falarei com você em breve.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 agente envia a mensagem What can I help you with today?[Como posso ajudá-lo?]
4. Se o solicitante não responder após 30 segundos, o sistema enviará a mensagem The conversation is timing out, are you still there? [A conversa está expirando. Você ainda está aí?]
5. Se o solicitante não responder em 60 segundos após a mensagem do agente, o sistema enviará a mensagem It seems you have left the conversation [Parece que você saiu da conversa] e irá encerrar o bate-papo.

Exemplo 2: nesse exemplo, *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* afeta a forma como o sistema lida com um bate-papo ocioso.

1. O agente entra no bate-papo.
2. O sistema envia uma mensagem automatizada de Thank you for contacting support. [Obrigado por entrar em contato com o suporte.] Estou verificando sua pergunta agora e falarei com você em breve.
3. Se o agente NÃO enviar uma mensagem, um dos seguintes cenários se aplica:
   - Se *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* não estiver definido ou estiver definido como false (falso), então
     a. O sistema inicia o temporizador de inatividade.
     b. Se o solicitante não responder após 30 segundos, o sistema enviará a mensagem The conversation is timing out, are you still there? [A conversa está expirando. Você ainda está aí?]
     c. Se o solicitante não responder em 60 segundos após a mensagem automática, o sistema enviará a mensagem It seems you have left the conversation [Parece que você saiu da conversa] e irá encerrar o bate-papo.
   - Se *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* estiver definido como true (verdadeiro), o sistema não iniciará o temporizador de inatividade e o bate-papo não expirará.

Como controlar a experiência do navegador para sessões de bate-papo de convidados

Usuários anônimos (convidados não autenticados) podem conversar com agentes de suporte no cliente de bate-papo da web sem fazer login em um portal de serviço. Os administradores podem controlar determinados aspectos da experiência de bate-papo para usuários convidados não autenticados, como habilitar sessões de bate-papo retomáveis após um upgrade do navegador.

Quando usuários convidados atualizam a janela do navegador durante o bate-papo com um agente, a atualização inicia automaticamente uma nova conversa e sessão de bate-papo. Por padrão, a conversa em andamento e o histórico da sessão de bate-papo não são retidos.

Você pode mudar o comportamento da sessão de convidado padrão para permitir que os usuários convidados retomem uma conversa em andamento e vejam o histórico da sessão de bate-papo após um upgrade do navegador. Você também pode definir a duração do cookie do usuário da sessão para permitir que os usuários convidados retomem as sessões de bate-papo após fecharem e reabrirem o navegador.

Como habilitar sessões de convidado retomáveis

Como administrador, use a propriedade do sistema *com.glide.cs.guest_session_resumable* para alterar o comportamento padrão da sessão de convidado do bate-papo.

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

1. Navegue até **"Todos"** e insira `sys_properties.list` no filtro.
2. Abra a propriedade *`com.glide.cs.guest_session_resumable`*.
3. No campo **"Valor"**, insira `true` (verdadeiro) para habilitar sessões de bate-papo de convidado retomáveis e manter o histórico da sessão de bate-papo.
4. Selecione **Atualizar**.

Depois de um upgrade do navegador, os usuários convidados poderão continuar suas conversas com os agentes e ver o histórico da sessão de bate-papo no painel.

Como alterar o tempo de cookie da sessão de bate-papo de convidado

O tempo de cookie da sessão de bate-papo de convidado é o período de tempo (duração), em segundos, do cookie do usuário da sessão de convidado. Use a propriedade *`com.glide.cs.guest_session_cookie_max_age`* para alterar a tempo de cookie da sessão de convidado para caso os usuários convidados queiram retomar um bate-papo após fecharem e reabrirem o navegador.

Por motivos de segurança, o valor padrão da propriedade é -1, o que significa que o cookie de sessão de convidado é excluído imediatamente quando o navegador é fechado. Mas você pode especificar um tamanho de tempo máximo que define a duração do cookie da sessão de convidado, por exemplo, 900 segundos (15 minutos).

1. Como administrador, vá para **"Todos"** e insira `sys_properties.list` no filtro.
2. Abra a propriedade *`com.glide.cs.guest_session_cookie_max_age`*.
3. No campo **Valor**, insira a duração máxima (segundos) do cookie da sessão de convidado.

   Por exemplo, o valor `900` é a duração do cookie da sessão de convidado em segundos (15 minutos), para dar aos usuários convidados tempo de retomarem uma sessão de bate-papo após fecharem e reabrirem o navegador.
4. Selecione **Atualizar**.

Configuração de ações rápidas

Ações rápidas são atalhos que executam tarefas Bate-papo do agente. Os agentes podem trabalhar com mais eficiência com os clientes usando ações rápidas porque eles não precisam inserir muitos caracteres para executar uma tarefa.

Ativar ações rápidas

Para permitir que seus agentes usem ações rápidas, você deve ativar e plug-ins relacionados para Atribuição avançada de trabalho, que é necessário para bate-papo em Espaço.

Ações rápidas padrão

As seguintes ações rápidas são disponibilizadas por padrão com o bate-papo 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.

Nome de comando	Botão da barra de ferramenta	Ação	Parâmetro padrão
piloto automático		Inicia um tópico Virtual Agent (Piloto automático para conversas).	Tópicos disponíveis
ajuda		Indica ao supervisor do bate-papo que um agente precisa de ajuda com uma conversa. Para usar esta ação rápida, os novos clientes precisam habilitar Bate-papo do agente e Conversa particular entre agentes e os clientes atualizados têm que habilitar Conversa particular entre agentes na configuração do bate-papo.	
r		Usa Modelos de resposta para inserção como texto em uma conversa. **Nota:** Somente modelos de resposta que têm uma condição de `[Type][is][Chat]` estão disponíveis em Bate-papo do agente.	Modelos de resposta disponíveis
search-kb		Inicia uma pesquisa de artigo da KB (Knowledge base, base de conhecimento). O agente é solicitado a pesquisar o artigo da base de conhecimento relevante. Com base no termo de pesquisa inserido, o agente pode exibir os artigos da KB que correspondem ao termo de pesquisa. O agente pode então selecionar o artigo da KB.	
ta		Transfere a conversa para outro agente.	Agentes disponíveis
tq		Transfere a conversa para outra fila.	Filas disponíveis

Como criar uma ação rápida

Crie uma ação rápida para que os agentes possam usar atalhos durante enquanto trabalham no Bate-papo do agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações Rápidas** > **Ações**e selecione **Novo** .
2. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Dê um nome para a ação rápida.
Ativo	Opção para ativar a ação rápida.
Descrição	Descrição da ação rápida.
Nome do Comando	Texto que ativa a ação rápida quando inserido após uma barra (/) em uma conversa.
Aplica-se a	Item de trabalho para o qual a ação rápida está disponível. Filtre a tabela selecionada no campo **Tabela** para qualificar um determinado tipo de item de trabalho. Por exemplo, para tornar a ação rápida disponível somente para conversas atribuídas a Beth Anglin, primeiro selecione a tabela "Interação" [interaction] na **Tabela**. Em seguida, no campo **"Aplica-se a"**, você criaria o seguinte filtro: **[Assigned to] [is] [Beth Anglin]**.
Tabela	Tabela de item de trabalho para o qual a ação rápida está disponível. **Nota:** Ações rápidas são compatíveis somente na tabela Interação [interaction].
Aplicar a todos os grupos	Opção que disponibiliza a ação rápida para todos os grupos de usuários.
Aplicar a grupos	Lista de quais grupos podem usar a ação rápida. Este campo aparecerá somente se você desmarcar a opção **"Aplicar a todos os grupos"**.

Script	Código JavaScript para controlar o que a ação rápida faz.
	
	Nesse script, você tem acesso a:
	○ A variável de *registro*, que para o Bate-papo do agente é o registro de Interação [interaction]
	○ A matriz de *parâmetros*, se você definiu parâmetros de ação rápida
	
	Se fornecido, todo o texto livre inserido após todos os outros parâmetros será capturado como o último item na matriz de *parâmetros*.
	
	Defina o valor da *resposta* da seguinte forma:
	`answer = {`
	`success: <Boolean>,`
	`message: <success_or_error_message>`
	`};`

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Se você não criar um script de mensagem, o agente receberá uma mensagem padrão.
Aplicação	Escopo da aplicação da ação rápida.
Aceita parâmetro de cadeia de caracteres	Opção para indicar que o script aceita entrada de texto após qualquer parâmetro definido.
Rótulo de parâmetro	Nome do parâmetro exibido ao lado da ação rápida.
Texto de dica de parâmetro	Texto que é exibido como uma dica quando o agente insere uma ação rápida.

3. Selecione **"Enviar"**.

O que Fazer Depois

Se sua ação rápida requer um menu secundário, defina um parâmetro de ação rápida para que os agentes possam ter mais controle sobre a ação rápida. Para obter mais informações, consulte Definição de um parâmetro de ação rápida.

Você também pode disponibilizar a ação rápida no Bate-papo do agente como um botão. Para obter mais informações, consulte Como configurar um botão de ação rápida.

Como definir um parâmetro de ação rápida

Defina um parâmetro de ação rápida para permitir que os agentes tenham mais controle sobre uma ação rápida no bate-papo do Espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações Rápidas** > **Parâmetros**e, em seguida, clique em **Novo** .
2. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome do parâmetro.
Ação	Ação rápida que utiliza o parâmetro.
Não Há Mensagem de Resultados Correspondentes	Mensagem para os agentes se nenhum registro corresponder à consulta do registro. Se você não criar uma **Mensagem sem resultados correspondentes**, será fornecida uma mensagem padrão.
Exibir campo de valor	Campo do registro de parâmetro que aparece no Espaço do bate-papo . Esse campo é exibido quando a opção **"Simples"** é selecionada no campo **"Modo de consulta"**.
Modo de consulta	Tipo de consulta. Você pode selecionar **"Script"** ou **"Básico"**. Para consultar registros com um script, selecione **"Script"**. Para consultar registros em qualquer tabela especificada no campo **"Nome da tabela"**, selecione **"Básico"**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Nome da tabela	Tabela para consultar parâmetros. Esse campo é exibido quando a opção **"Simples"** é selecionada no campo **"Modo de consulta"**.
Não Há Mensagem de Resultados	Mensagem para os agentes se não houver registros disponíveis para consulta. Se você não criar uma **Não há mensagem de resultados**, será fornecida uma mensagem padrão.
Campo de valor	Campo do registro de parâmetro que os agentes podem inserir no Espaço do bate-papo para invocar o item de parâmetro. Por exemplo, para transferir uma conversa para Beth Anglin, um agente deve inserir `/ta "beth.anglin"`. Nesse caso, o campo **ID do usuário** no registro do Usuário [sys_user] é o **Valor do campo**. Esse campo é exibido quando a opção **"Simples"** é selecionada no campo **"Modo de consulta"**.
Script de Consulta	Código JavaScript para determinar quais registros se qualificam para o seu parâmetro. Você recebe uma variável de *`consulta`* que representa a consulta de pesquisa fornecida pelo agente. Defina o valor da *`resposta`* da seguinte forma: `answer = { items: [ { value: <value>, displayValue: <displayValue>} ] };` A matriz de itens deve conter objetos com um *`valor`* e um *`displayValue`*. **Nota:** Este campo será exibido somente se você selecionar **Script** no campo **Modo de consulta**.
Aplicação	Escopo da aplicação do parâmetro.
Ordem	Ordem em que o parâmetro está disponível para a ação rápida.

3. Clique em **"Enviar"**.

Como configurar um botão de ação rápida

Configure um botão de ação rápida para que os agentes possam executar ações no Bate-papo do agente com um único clique.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

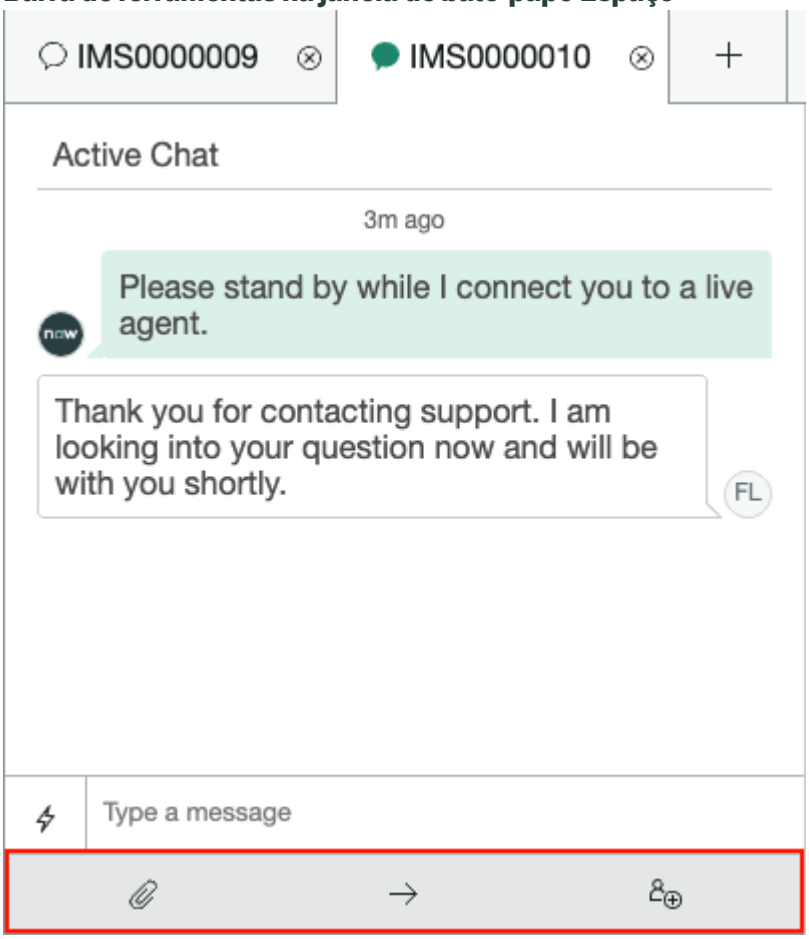
A barra de ferramentas da janela de bate-papo do Espaço contém três botões. Clicar com o botão esquerdo ( ) anexa um arquivo em uma conversa; clicar com o botão central ( ) inicia uma transferência de fila; e

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.

clicar com o botão direito ( ) inicia uma transferência de agente. Você não pode configurar o botão esquerdo, mas pode atribuir diferentes ações rápidas aos botões central e direito.

Barra de ferramentas na janela de bate-papo Espaço



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações do bate-papo** > **Bate-papo do agente**.
2. Na seção "Experiência do agente", selecione **"Exibir tudo"** ao lado de "Ações rápidas".
   - Para configurar o botão de seta ( ), selecione **"Transferir para fila"**.
   - Para configurar o botão de adicionar usuário ( ), selecione **"Transferência de agente"**.
   - Para criar um novo botão, clique em **"Novo"**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Ação rápida	Defina a ação que é executada quando o botão é selecionado.
Nome	Dê um nome para a ação rápida.
Usar ícone personalizado	Selecione esta opção se quiser especificar qual imagem deve ser usada para o ícone
Ícone	Ícone de botão que aparece na barra de ferramentas da janela de bate-papo 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
Ativo	Selecione essa configuração se você deseja ativar essa ação rápida.
Aplicação	Nome da aplicação para o qual o ícone é exibido na barra de ferramentas.
Ordem	Posição do botão na barra de ferramentas. Se o valor for 100, o botão aparecerá no centro da barra de ferramentas. Se o valor for 101, o botão aparecerá no lado direito da barra de ferramentas. Você não pode mudar a ordem dos botões.
Disponível na guia de bate-papo privado	Selecione esta opção para que o ícone seja exibido na barra de ferramentas do Bate-papo do agente.
Valores de parâmetro	
Envio automático	
Aplicar a todos os grupos	

4. Salve as mudanças.
   - Para atualizar um registro existente, selecione **"Atualizar"**.
   - Para criar um novo registro, selecione **"Salvar"**.

Como definir controles da barra de ferramentas para ações rápidas

Personalize as ações rápidas que aparecem na barra de ferramentas do bate-papo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Vá em **"Bate-papo do agente"** e depois, no cartão de Experiência do Agente, selecione **Exibir tudo** ao lado das Ações rápidas.
3. Siga um destes procedimentos:
   - Para criar uma ação rápida do espaço, selecione **Novo**.
   - Para modificar uma ação rápida do espaço, selecione o registro de ação rápida do espaço que você deseja atualizar.
4. Na tela, preencha os campos.

Controle da barra de ferramentas configurável

Campo	Definição
Ação rápida	Ação rápida realizada.
Nome	Dê um nome para as ações rápidas do espaço.
Usar ícone personalizado	Opção para exibir um ícone personalizado que foi baixado na barra de ferramentas.
Ícone	Imagem a ser exibida na barra de ferramentas quando **Usar ícone personalizado** estiver selecionado. Selecione **"Clique para adicionar ..."** e, na tela "Escolher uma imagem", selecione um arquivo de imagem.

Tradução automática

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

Campo	Definição
	Nota: Carregue uma imagem com uma proporção quadrada.
Ativo	Indica se esta barra de ferramentas configurável está ativa.
Aplicação	Escopo da aplicação da ação rápida.
Ordem	Valor dessa ação rápida. Ações rápidas são executadas da ordem mais baixa para a ordem mais alta, portanto, uma ação rápida com uma ordem de 100 é considerada antes de uma ação rápida de 200.
Disponível na guia de bate-papo privado	Opção que define se a ação rápida está disponível na guia de bate-papo privado.
Aplica-se a	Condição que determina quando a ação rápida está disponível. ○ Adicione uma Condição de filtro - Filtre a tabela selecionada no campo **Tabela** para qualificar um determinado tipo de item de trabalho. ○ Adicione a cláusula "OR" — adicione uma cláusula "or" à condição. Por exemplo, para tornar a ação rápida disponível somente para conversas atribuídas a Beth Anglin, primeiro selecione a tabela "Interação" [interaction] na **Tabela**. Em seguida, no campo **"Aplica-se a"**, crie o seguinte filtro: **[Assigned to] [is] [Beth Anglin]**.
Valores de parâmetro	Parâmetros necessários para a ação rápida.
Envio automático	Opção para o agente selecionar um botão e ter a ação rápida e o parâmetro publicados no bate-papo.
Aplicar a todos os grupos	Opção que disponibiliza a ação rápida para todos os grupos de usuários.

5. Selecione **"Enviar"** ou **"Atualizar"**.

Como ativar ações rápidas de contexto do bate-papo

Ative as ações rápidas de contexto para permitir que os agentes exibam o contexto em uma interação de bate-papo. Quando iniciado em um bate-papo, os cartões de exibição mostram: sysparm_portal, sysparm_page, table, sys_id ou sysparm_language.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

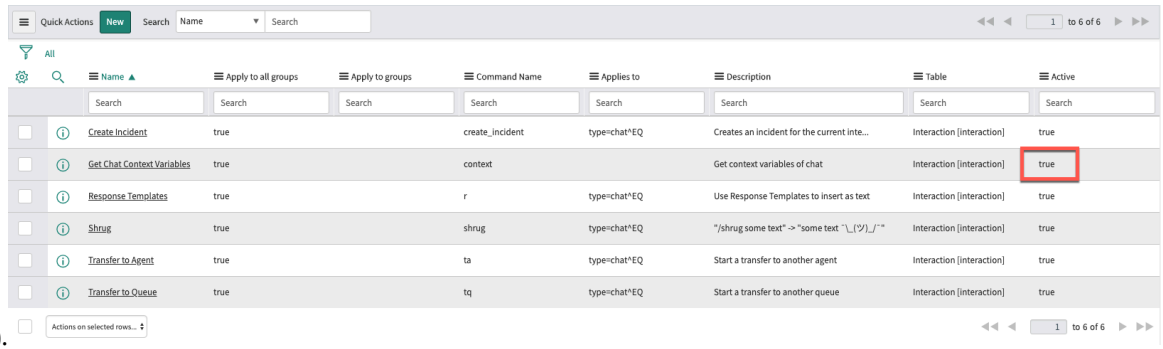
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ações rápidas de contexto são uma ação rápida padrão, mas requerem ativação.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações Rápidas** > **Ações**.
2. No registro **"Obter variáveis de contexto de bate-papo"**, use o editor de lista para definir o valor **Ativo** como true



(verdadeiro).

Como enviar e-mails de atividades de bate-papo perdidas

Envie e-mails aos usuários com resumos das mensagens de bate-papo enviadas a eles enquanto eles estavam off-line.

Antes de Iniciar
Função necessária: virtual_agent_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode enviar resumos de e-mail para um usuário autenticado ou usuários verificados por um atendente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Selecione a guia **Geral**.
3. No cartão E- **mails de atividades perdidas**, selecione **Exibir configurações**.
4. Habilite o recurso E-mails de atividades perdidas alternando a opção **Ativar**.
5. Na lista suspensa Limite off-line, defina o tempo em que o usuário está inativo antes de enviar a notificação por e-mail.
   - 15 minutos (padrão)
   - 2 horas
   - 8 horas
   - Personalizado (insira uma duração personalizada de minutos ou horas)
6. Selecione **Salvar**.

Resultado
As notificações por e-mail de mensagens de bate-papo perdidas são enviadas automaticamente no intervalo de tempo especificado.

Como configurar o Sensitive Data Handler

Detectar e mascarar informações confidenciais compartilhadas em conversas do Bate-papo do agente ou Virtual Agent.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Nota: Este recurso está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não estará mais disponível para instalação, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Instale a aplicação Privacidade de dados como uma substituição. Para obter mais informações, consulte Privacidade de dados .

Instale a aplicação Privacidade de dados como uma substituição. Para obter mais informações, consulte Privacidade de dados do Virtual Agent .

Ative o plug-in Sensitive Data Handler (com.glide.sensitive_data_handling).

Função necessária: admin, virtual_agent_admin.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Em **"Detecção de dados confidenciais"**, selecione **"Exibir tudo"**.
3. Deslize o botão de alternância **"Ativo"** para habilitar a detecção de dados confidenciais.
4. Selecione o fluxo de conversa apropriado:
   a. Solicitante para agente - detecta e mascara dados confidenciais inseridos pelo solicitante em uma conversa com o Bate-papo do agente.
   b. Agente para solicitante - detecta e mascara dados confidenciais inseridos pelo agente em uma conversa com o Bate-papo do agente.
   c. Solicitante para Virtual Agent- detecta e mascara dados confidenciais inseridos pelo solicitante em uma conversa com o Virtual Agent.

   Nota: Você deve selecionar pelo menos um fluxo de conversa.

5. . `Expressões regulares` exibe as expressões existentes:

Expressões regulares

Campo	Descrição
Nome	Nome da expressão regular.
Expressão regular	Padrão que define a expressão.
Número de caracteres a serem mascarados	Número de caracteres na expressão regular que são mascarados.
Iniciar mascaramento a partir de	Direção em que a expressão regular é mascarada: da esquerda para a direita ou da direita para a esquerda.
Status	○ Ativo - esta expressão está mascarada. ○ Inativo- esta expressão não está mascarada.
Ordem	Ordem na qual as expressões regulares ativas são analisadas em relação a uma mensagem para determinar se há alguma correspondência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 uma expressão existente para modificar ou crie uma nova expressão regular selecionando **Novo** e preenchendo os campos.

Formulário Regex de dados confidenciais

Campo	Descrição
Nome	Nome da expressão regular.
Número de caracteres a serem mascarados	Número de caracteres na expressão regular que são mascarados.
Símbolo de máscara	Símbolo usado no lugar dos dados confidenciais.
Status	○ Ativo - esta expressão está mascarada. ○ Inativo- esta expressão não está mascarada.
Domínio	Nome do domínio que a expressão regular afeta. Se você selecionar **"Global"**, a expressão regular se aplicará aos domínios do agente e do solicitante. Para que o agente e o solicitante vejam o domínio um do outro, o administrador deve fazer o seguinte: ○ Incluir o domínio no qual a expressão regular deveria estar visível como um domínio secundário para o domínio primário correspondente. ○ Conceder acesso ao domínio correto se for um domínio irmão. ○ Definir a expressão regular em um domínio global.
Expressão regular	Padrão que define a expressão. Verificar a expressão regular em um site de validação de regex como o https://regex101.com/
Ordem	Ordem na qual as expressões regulares ativas são analisadas em relação a uma mensagem para determinar se há alguma correspondência.
Iniciar mascaramento a partir de	Indicar se a expressão regular é processada da esquerda para a direita ou da direita para a esquerda.

7. Em **Mensagens do sistema do agente** insira informações para a mensagem que o agente vê se inserir dados confidenciais:

Mensagens do sistema do agente

Campo	Descrição
Descrição	Descrição da mensagem do sistema.
Valor	Descrição exata da mensagem do sistema exibida para o agente.
Atualizado	Data e hora em que a mensagem foi atualizada mais recentemente.
Atualizado por	Nome do usuário que atualizou a mensagem mais recentemente.

8. Em **Mensagens do sistema do solicitante** insira informações para a mensagem que o solicitante vê se inserir dados confidenciais:

Tradução automática

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

Mensagens do sistema do solicitante

Campo	Descrição
Descrição	Descrição da mensagem do sistema.
Valor	Mensagem do sistema exatamente igual a que é exibida ao solicitante.
Atualizado	Data e hora em que a mensagem foi atualizada mais recentemente.
Atualizado por	Nome do usuário que atualizou a mensagem mais recentemente.

9. Selecione **"Salvar"**.

Configuração do Filtro de linguagem obscena

Configure Filtro de linguagem obscena para que Bate-papo do agente detecte palavras sinalizadas da maneira que melhor se adequa às necessidades da sua empresa.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, virtual_agent_admin.

Procedimento

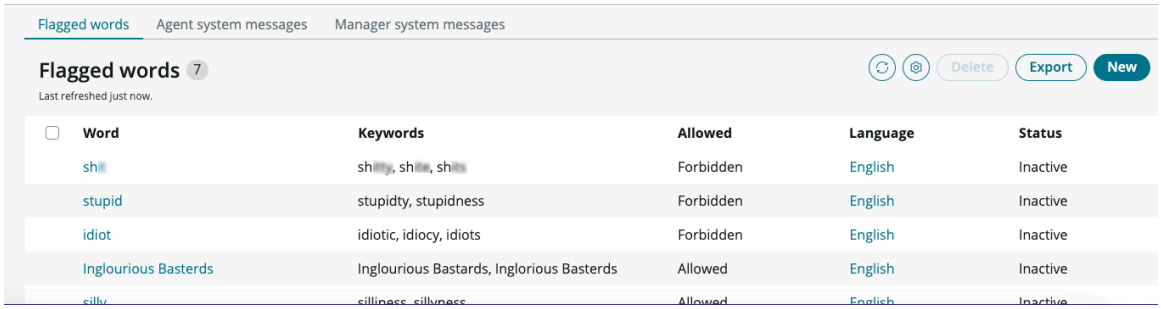
1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações** > **Configurações do bate-papo** > **Bate-papo do agente**.
2. No cartão de Configurações do bate-papo, selecione **"Exibir configurações"** ao lado da detecção de linguagem obscena.
3. Na página de detecção de linguagem obscena, deslize o botão de alternância **"Ativo"** para ativar o filtro de linguagem obscena.
4. No cartão "Escolha como detectar palavras sinalizadas", defina as configurações:

Opção	Descrição
Use o modelo de aprendizado de máquina para detectar palavras sinalizadas	Use o modo baseado em modelo para determinar quais palavras devem ser marcadas como palavras sinalizadas.
Use a lista de palavras sinalizadas se nenhuma correspondência for encontrada	Use o modo baseado em palavra-chave para determinar quais palavras devem ser marcadas como palavras sinalizadas. A lista de palavras sinalizadas pode ser configurada na guia "Palavras sinalizadas".
Número de mensagens antes de o gerente ser notificado	Se o número de mensagens com palavras sinalizadas que um agente enviou for igual ou superior a esse número dentro do limite de tempo, o Filtro de linguagem obscena enviará uma mensagem para o gerente.
Limite de tempo (em horas)	Número de horas durante as quais o número de mensagens com palavras sinalizadas é rastreado.

5. Em `Palavras sinalizadas` especifique palavras que são Filtro de linguagem obscena sinalizador deve:

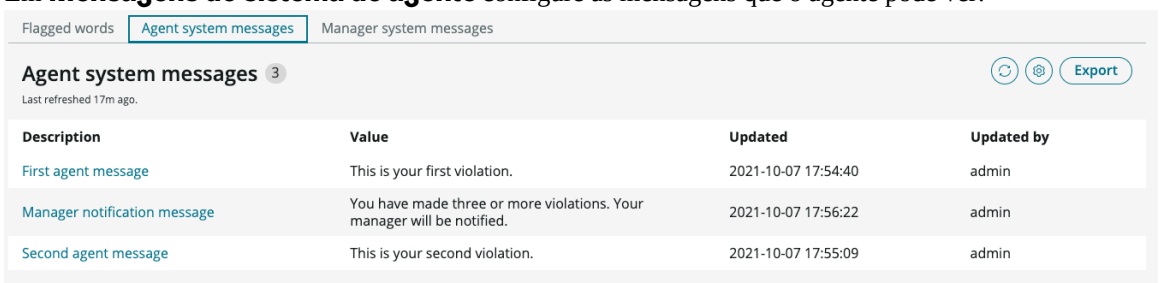
Tradução automática

© 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.



Palavras sinalizadas	
Palavra	Palavra que o Filtro de linguagem obscena deve sinalizar.
Palavras-chave	Palavras semelhantes que o Filtro de linguagem obscena também deve sinalizar.
Permitido	○ **Proibida** - a palavra é considerada obscena e será sinalizada. ○ **Permitida** - a palavra não é obscena e não será sinalizada.
Idioma	Idioma ao qual o Filtro de linguagem obscena se aplica.
Status	○ **Ativo** - se Filtro de linguagem obscena detectar esta palavra, ele determinará se ela é proibida ou permitida. ○ **Inativo** - se o Filtro de linguagem obscena detectar esta palavra, ele não fará nada.

6. Em **Mensagens do sistema do agente** configure as mensagens que o agente pode ver:

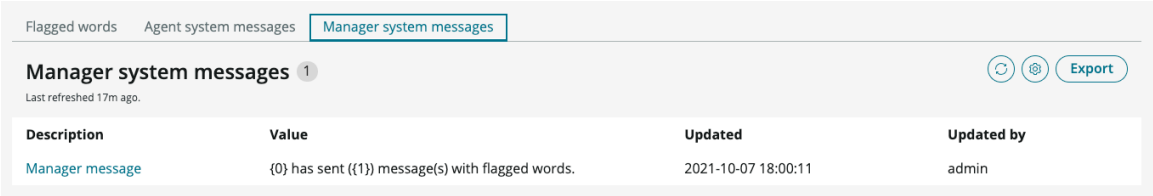


Mensagens do sistema do agente	
Descrição	Descrição da mensagem do sistema.
Valor	Descrição exata da mensagem do sistema exibida para o agente.
Atualizado	Data e hora em que a mensagem foi atualizada mais recentemente.
Atualizado por	Nome do usuário que atualizou a mensagem mais recentemente.

7. Em **Mensagens do sistema do gerenciador** configure as mensagens que o gerente pode 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.



Mensagens do sistema gerenciador	
Descrição	Descrição da mensagem do sistema.
Valor	Mensagem do sistema exatamente igual a que é exibida ao gerenciador.
Atualizado	Data e hora em que a mensagem foi atualizada mais recentemente.
Atualizado por	Nome do usuário que atualizou a mensagem mais recentemente.

Configuração do Tradução dinâmica para bate-papo do agente

Ative o Tradução dinâmica para bate-papo do agente (DTAC) para que as conversas de bate-papo possam ser traduzidas de uma língua para outra.

Tradução dinâmica para bate-papo do agente Assista a este vídeo para mais informações sobre suporte global com a Tradução dinâmica para bate-papo do agente.

Pré-requisitos

Essas tarefas devem ser concluídas antes de ativar o DTAC:

- Integração com um provedor de serviço de tradução
- Migração para a versão v3 de uma configuração do tradutor
- Tradução de um artigo de conhecimento

Como ativar o DTAC

DTAC traduz conversas de bate-papo de uma língua para outra. Os idiomas preferenciais do agente e do solicitante são baseados em seus perfis de usuário, e o provedor de serviços de tradução traduz as mensagens para o idioma definido pelo outro participante. Os provedores de serviços de tradução oferecem suporte à detecção de idioma para solicitantes que não estejam conectados a ServiceNow®, também conhecidos como usuários convidados.

DTAC está inativo por padrão. Antes de ativar o DTAC, preencha os seguintes requisitos:

- Dynamic Translation
- Configure o Bate-papo do agente
- Ativação de um idioma

Ative o plug-in do Tradução dinâmica para bate-papo do agente (com.glide.cs.dynamic.translation.agent.chat).

Isso também ativa estes plug-ins:

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

- Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation)
- Conversational Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation.va_async)

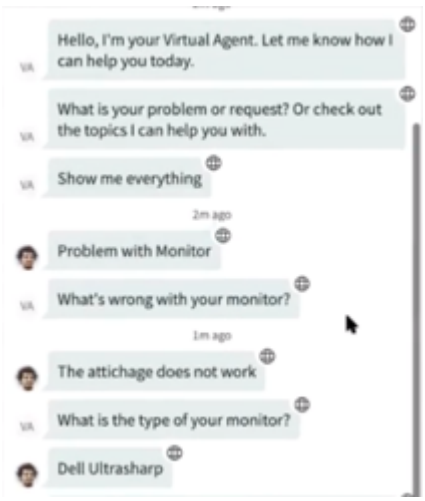
e as seguintes propriedades do sistema:

- true - sync (verdadeiro - sync)
- false - async (falso - async)
- Na ausência desta propriedade - async

Como transferir conversas do Virtual Agent para um atendente

Depois que um agente aceita um bate-papo, ele pode ver o histórico do bate-papo entre o Virtual Agent e o solicitante em seu idioma de preferência para obter mais contexto.

Os tópicos do Virtual Agent devem ser configurados nos idiomas desejados antes de usar o DTAC. Para saber mais sobre como configurar tópicos, consulte Designer do Virtual Agent.



Como utilizar o suporte de tradução em conversas de bate-papo

Quando o DTAC estiver habilitado, estes itens são traduzidos em conversas de bate-papo:

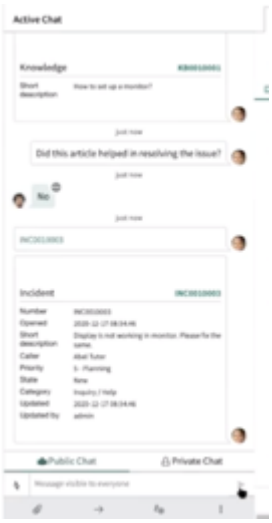
- Mensagens dos usuários
- Mensagens do sistema
- Histórico do bate-papo do Virtual Agent
- Valores dos campos do cartão de registro
- Controles avançados

Tipo	Controle avançado
Entrada do usuário	Cadeia de caracteres
Entrada do usuário	Lista de opção estática
Entrada do usuário	Escolha de referência
Entrada do usuário	Booliano
Entrada do usuário	Data e hora

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Controle avançado
Entrada do usuário	Seletor de arquivos
Entrada do usuário	Carrossel
Resposta de bot	Texto
Resposta de bot	Link único
Resposta de bot	Vários links
Resposta de bot	Saída de vários fluxos
Resposta de bot	Saída do script
Resposta de bot	Cartão de registro

O DTAC não é compatível com rótulos de cartão de registro. Para que esta funcionalidade opere, configure as propriedades de localização do sistema. Navegar até **Propriedades do sistema** > **Localização do Sistema**. Para obter mais informações sobre ServiceNow®, consulte a documentação do produto sobre configurações de localização.



Relatórios analíticos para o DTAC

Você pode gerar um relatório que conta o número de bate-papos com DTAC para avaliar quantas conversas usam a opção de DTAC.

Monitore o número de valores verdadeiros na coluna "Traduzido" na tabela de interação. Para obter mais informações, consulte a documentação do produto ServiceNow® em registros de interação no Workspace registros de interação no Espaço do agente.

Como configurar o histórico da conversa

Habilite e personalize as opções de histórico da conversa que estão disponíveis na tela de histórico da conversa.

Antes de Iniciar

O histórico da conversa fornece a capacidade de acessar com facilidade o histórico da conversa no mesmo canal. Isso faz com que o agente seja mais eficiente na hora de consultar e ler essas conversas sem ter que abrir várias guias diferentes. Essa página fornece opções para habilitar o histórico da conversa e configurar quantos são exibidos, além de uma opção de exibição filtrada para os agentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Vá em **"Bate-papo do agente"** e depois, no cartão de "Experiência do agente", selecione **"Exibir tudo"** ao lado do Histórico da conversa.
3. Para ativar o histórico da conversa, alterne o Ativador.
4. No campo "Número de conversas a serem exibidas", insira o número de conversas anteriores que devem ser exibidas na tela.
   O número máximo de conversas que podem ser exibidas é 25.
5. Para criar um filtro de histórico da conversa, selecione **"Novo"**.
6. Na tela de "Criar novo filtro de histórico da conversa", preencha os campos.

Campo	Definição
Nome	Nome dos Filtros do histórico da conversa.
Ativo	Marque a caixa de seleção se este filtro deve ser aplicado.
Descrição	Descrição dos Filtros do histórico da conversa.
Ordem	Ordem na qual os filtros devem ser priorizados. O filtro com a ordem mais baixa correspondente aos grupos do agente será usado para filtrar as interações.
Aplicar a todos os grupos	Opção que disponibiliza os filtros de histórico da conversa para todos os grupos de usuários.

7. Selecione **"Definir condições"** para exibir o "Diálogo de condições".
8. Na caixa "Diálogo de condição", crie um filtro para o histórico da conversa.
   Para obter mais informações, consulte Construtor de condições .
9. Selecione **"Set[Definir]"** .
10. Na tela Criar novo filtro do histórico da conversa, selecione **Enviar** ou **Atualizar**.

Como usar Bate-papo do agente.

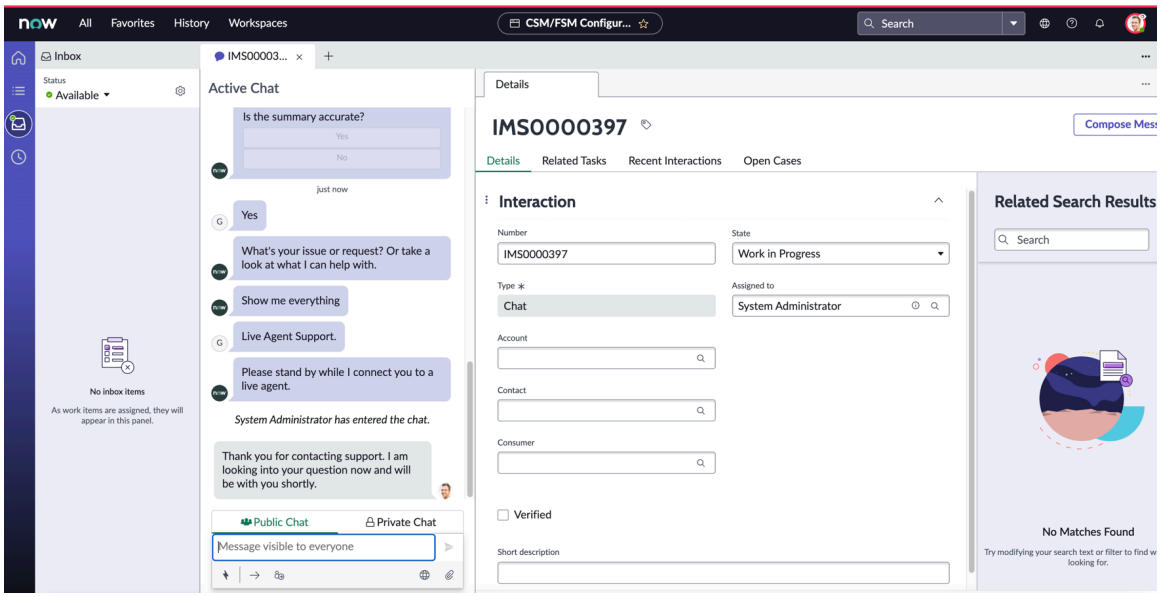
O Bate-papo do agente permite que os atendentes tenham conversas com solicitantes e que os gerentes ajudem os agentes e os monitorem.

O espaço exibe um ícone de caixa de entrada de bate-papo que os agentes usam para entrar em bate-papos. Os agentes podem definir o status como **Disponível** ou **Ausente** para abrir ou fechar a caixa de entrada para solicitações de bate-papo. O ícone exibe números quando os bate-papos estão aguardando resposta.

A interface de bate-papo é integrada ao espaço para que os agentes possam conversar enquanto trabalham na tela com outros recursos fornecidos pelo 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.



As seções a seguir explicam como usar o Bate-papo do agente.

Usando ações rápidas em Bate-papo do agente

Use atalhos, conhecidos como ações rápidas, para atividades comuns que são realizadas com frequência.

Em Bate-papo do agente, um agente pode inserir uma ação rápida de qualquer uma das formas a seguir:

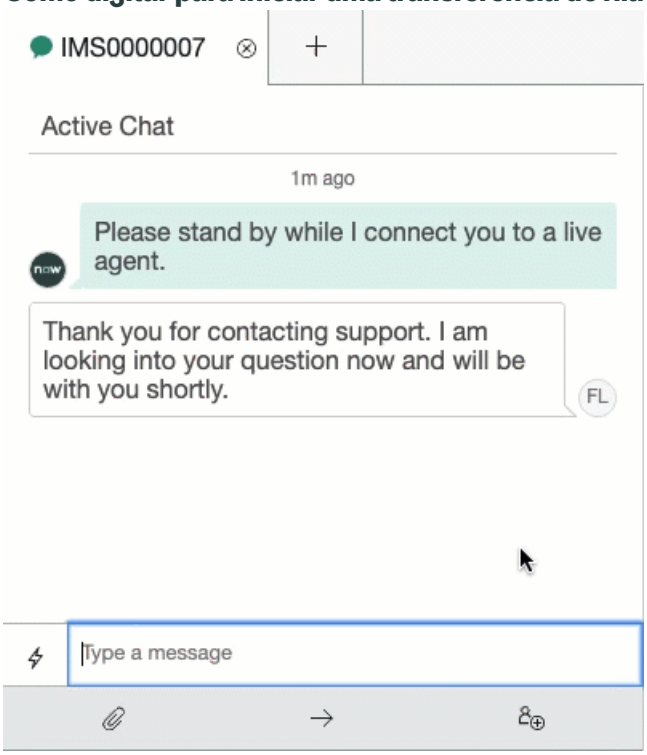
- Insira um comando após a barra (/).
- Selecione o ícone de raio (⚡) e depois uma ação rápida no menu.
- Selecione o botão de ação rápida na barra de ferramentas (se disponível).

Por exemplo, um agente pode transferir uma conversa para outra fila inserindo `/tq` no campo de mensagem.

Tradução automática

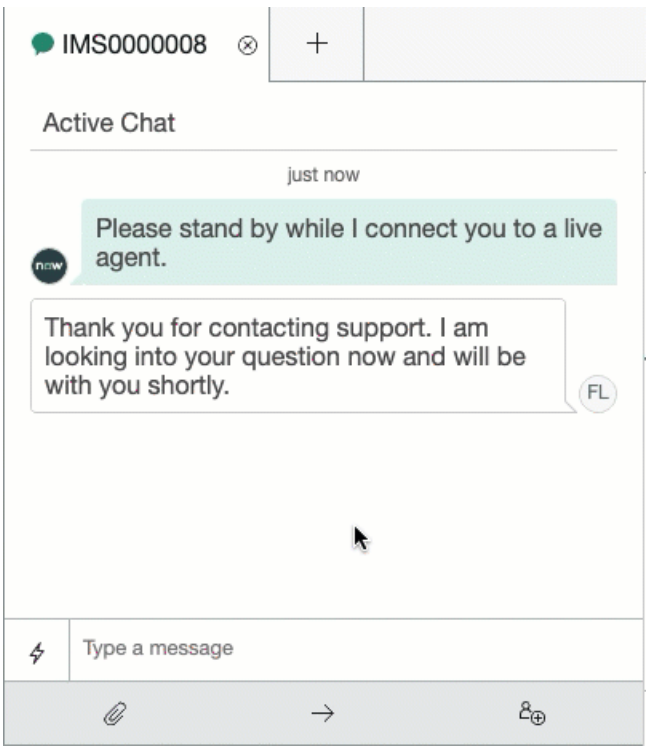
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Como digitar para iniciar uma transferência de fila



Um agente também pode iniciar uma transferência de fila selecionando o ícone de raio e depois **/ tq** no menu.

Como iniciar uma transferência de fila no menu de ação rápida

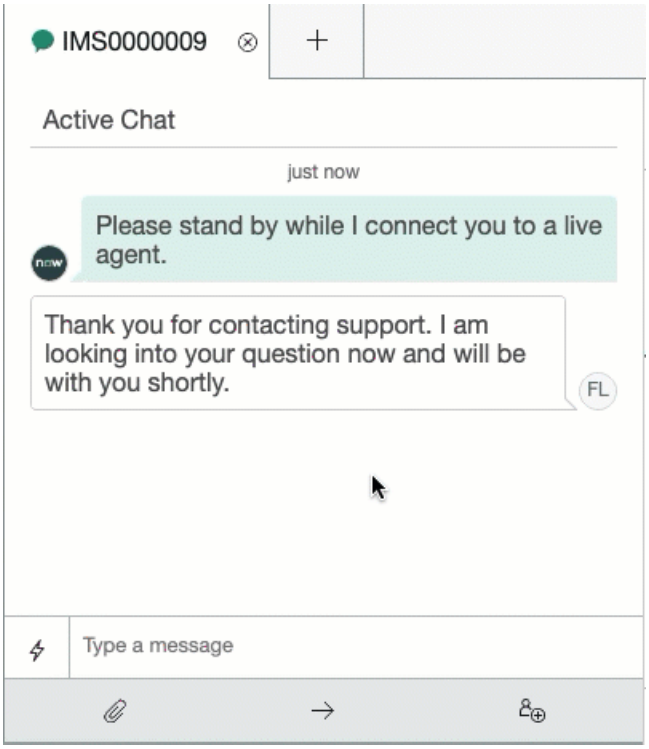


Como alternativa, um agente pode transferir para outra fila selecionando o botão de seta (→) na barra de ferramentas.

Tradução automática

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

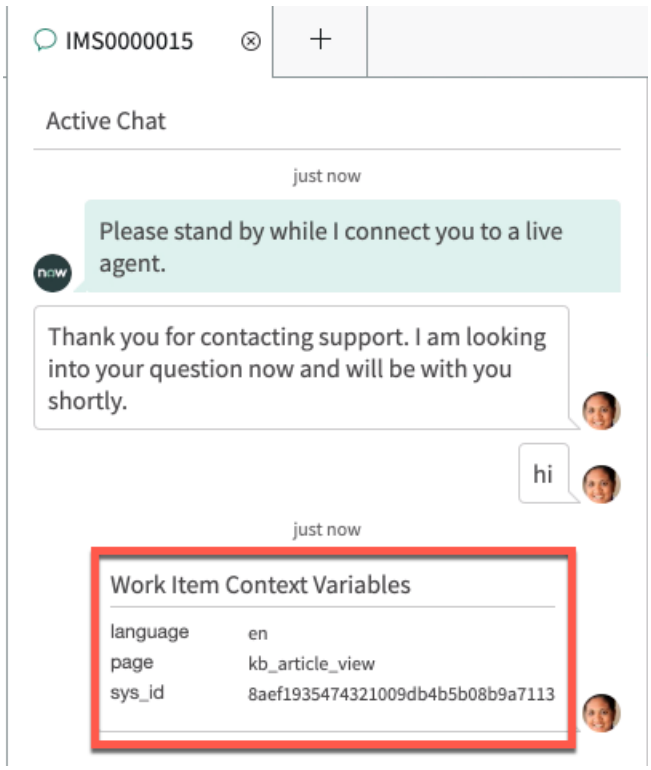
Como iniciar uma transferência de fila na barra de ferramentas



Nota: Os agentes precisam ter a função quickactions_user para usar ações rápidas.

Como exibir detalhes do contexto do bate-papo

Um agente pode exibir o contexto relevante para uma interação de bate-papo. Agentes também podem usar uma ação rápida de contexto para exibir um cartão com variáveis de contexto: sysparm_portal, sysparm_page, table, sys_id e sysparm_language. O agente pode iniciar esta ação rápida inserindo `/contexto` no campo de 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.

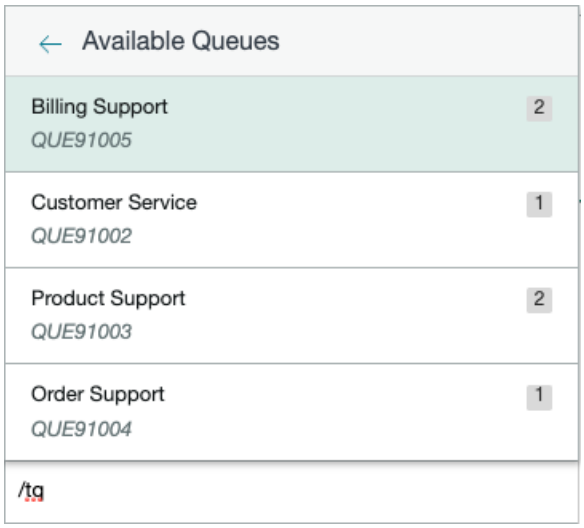
Gere uma resposta recomendada usando Now Assist menu de contexto

Um agente pode usar Now Assist menu de contexto para gerar uma resposta a ser inserida em um bate-papo. O agente inicia esta ação rápida inserindo / recomendar no campo de entrada de mensagem. Uma mensagem de erro será exibida se demorar muito para gerar a resposta recomendada ou se o servidor LLM não estiver disponível.

Parâmetros

Algumas ações rápidas exigem um menu secundários para que os agentes tenham mais controle sobre elas. Por exemplo, depois que um agente inicia uma transferência de fila, ele precisa escolher para qual fila transferir. Os itens que aparecem no menu secundário são chamados de *parâmetros*.

A figura a seguir mostra que, depois que um agente insere uma ação rápida de transferência para outra fila, uma lista de filas disponíveis é mostrada para o agente. Os parâmetros padrão para as ações rápidas são filas que estão disponíveis para os agentes.



Para criar uma ação rápida que exige um menu secundário, você precisa definir parâmetros para ela. Para obter mais informações, consulte Definição de um parâmetro de ação rápida.

Exibição automática de tópicos com o Piloto automático para conversa

Os agentes podem usar o Piloto automático para conversas para exibir tópicos do Virtual Agent durante as conversas do Bate-papo do agente. Enquanto o solicitante interage com os tópicos do Virtual Agent, os agentes podem realizar outras tarefas e trabalhar em outros itens. O Piloto automático para conversas não está disponível para Prestação de serviços de RH (HRSD).

Ao interagir com um solicitante em uma conversa do Bate-papo do agente, os agentes podem iniciar o Piloto automático para conversas usando ações rápidas do piloto automático para invocar tópicos do Virtual Agent. Dependendo das informações inseridas pelo solicitante, os agentes podem pesquisar um tópico específico do Virtual Agent e exibi-lo com parâmetros. O solicitante exibe o tópico e responde conforme necessário, e o Virtual Agent captura as entradas do solicitante.

Nota: Para usufruir da melhor experiência possível, habilite a configuração do Bate-papo do agente que ativa as mensagens do sistema durante o piloto automático. Para obter detalhes, consulte Configuração do Bate-papo do agente.

Tradução automática

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

Configuração do piloto automático

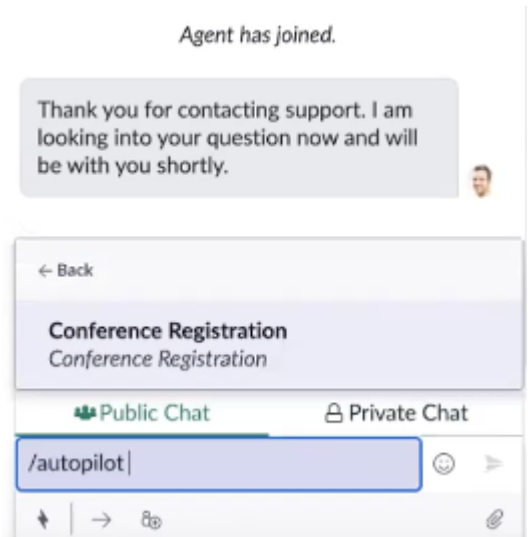
Você precisa ter o plug-in Glide do Virtual Agent e o plug-in do Bate-papo do agente instalados para conseguir exibir e acessar a ação rápida do piloto automático. Os administradores podem configurar quais tópicos do Virtual Agent estão disponíveis para os agentes em Bate-papo do agente.

Nota: Os administradores precisam ter a capacidade de configurar uma ação rápida com base na necessidade de negócio da organização e definir essa configuração para uso dos agentes quando necessário.

Para ter informações sobre como usar ações rápidas no Bate-papo do agente, consulte Usando ações rápidas em Bate-papo do agente.

Como usar o piloto automático

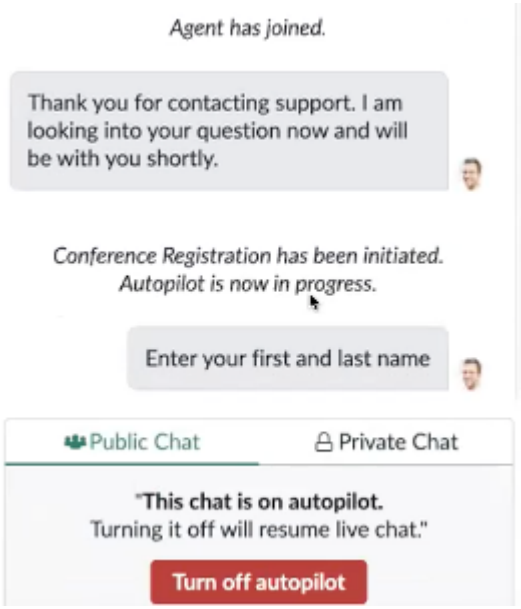
O agente pode usar as ações rápidas para pesquisar e escolher um tópico do Piloto automático para invocar durante a conversa com um solicitante. O agente só pode escolher tópicos do Piloto automático que sejam relevantes para o canal. Por exemplo, apenas os tópicos otimizados para SMS podem ser selecionados ao conversar com um solicitante que está usando SMS.



O agente é informado por mensagens do sistema quando um tópico do piloto automático é iniciado e encerrado. Essas mensagens podem ser configuradas pelos administradores.

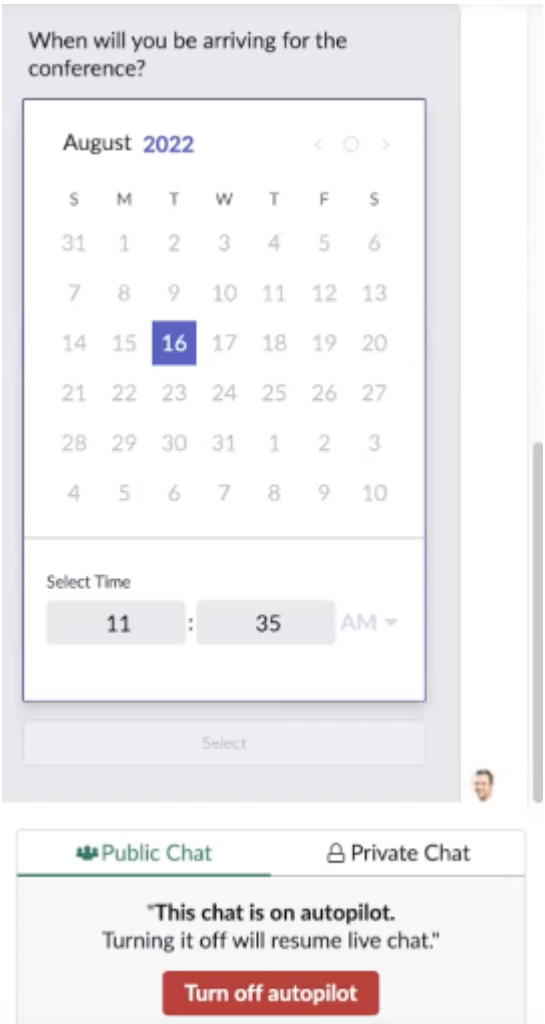
Tradução automática

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



Enquanto o piloto automático estiver ativado

Enquanto o piloto automático ficar ativo, o solicitante vai poder usar os controles avançados para texto, mas os agentes têm acesso a uma versão somente leitura dos controles avançados do solicitante.

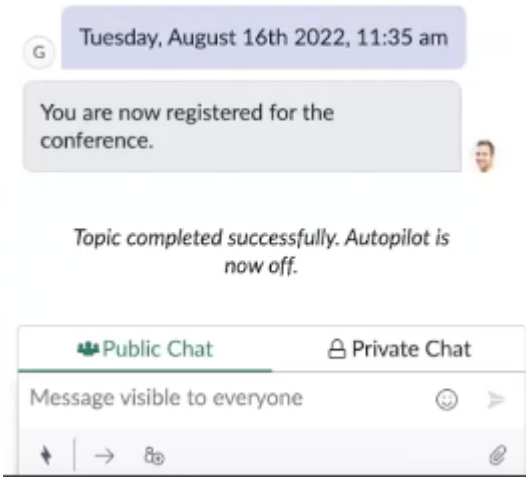


© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Quando o Piloto automático está em uso, o bate-papo público com o solicitante é desativado, mas os agentes podem entrar em contato com outros agentes e supervisores para obter assistência. Se Conversa particular entre agentes está ativado, o. **Bate-papo privado** tab em Conversa particular entre agentes Funciona normalmente durante o piloto automático. Enquanto o Piloto automático estiver em uso, a capacidade do agente não será liberada e as ações de mensagens configuradas pelos clientes serão desabilitadas.

Quando o Piloto automático é encerrado

O agente recebe uma notificação da área de trabalho no **Notificações** tab em Espaço declarar que Virtual Agent o tópico foi encerrado ou concluído pelo solicitante. Nesse ponto, o agente retoma o controle da conversa.



Como transmitir emoções usando emojis

Use emojis no Bate-papo do agente para que os solicitantes entendam melhor o teor das conversas. Com isso, os solicitantes podem se sentir como se estivessem conversando com uma pessoa, o que ajuda a edificar a lealdade dos clientes à marca.

Antes de Iniciar

Os emojis precisam ser habilitados para que os agentes possam usá-los no Bate-papo do agente. Consulte Configuração do Bate-papo do agente para obter instruções sobre como habilitar emojis.

Função necessária: administrador

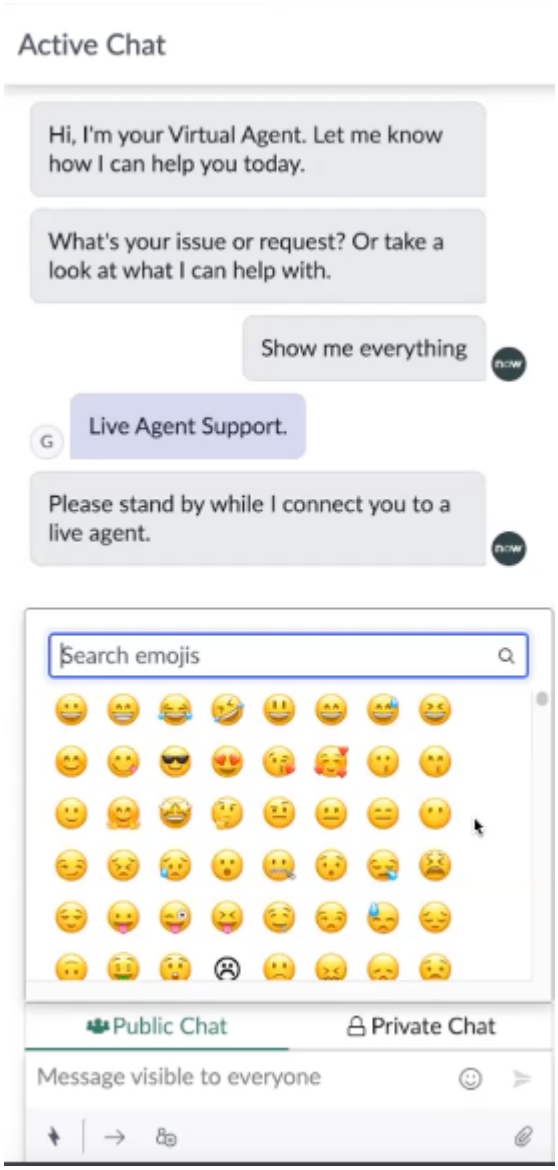
Procedimento

1. Em um bate-papo ativo, emojis podem ser incluídos de várias maneiras:

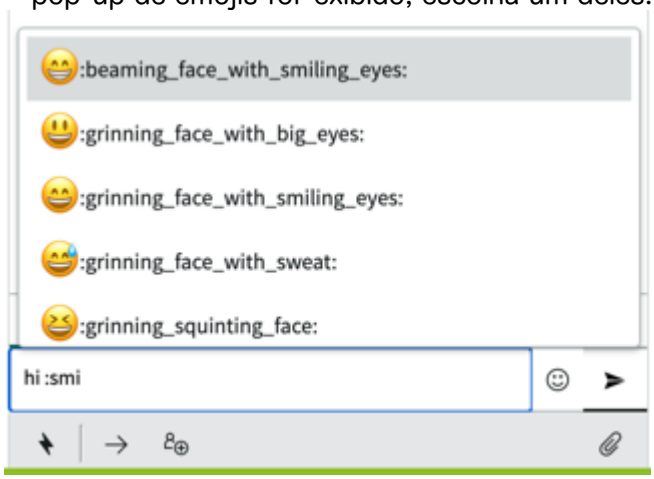
- Selecione o ícone Inserir emoji para abrir a paleta de emojis. Em seguida, selecione um emoji na paleta ou pesquise por um emoji inserindo um nome na barra de pesquisa da paleta de emojis.

Tradução automática

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



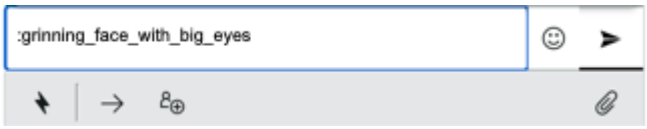
- Digite dois pontos e depois os primeiros caracteres do nome do emoji. Quando o menu pop-up de emojis for exibido, escolha um deles.



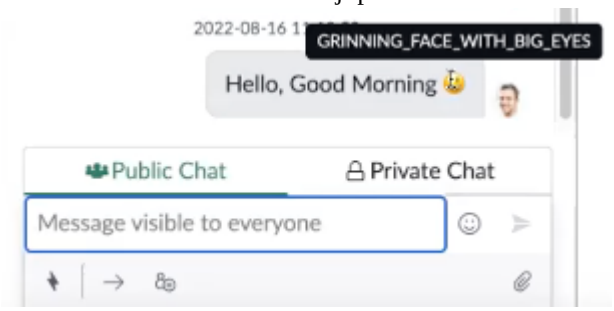
- Digite uma combinação de caracteres especiais ou nome curto. Eles serão convertidos automaticamente em emojis depois que você apertar espaço ou enter.

Tradução automática

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



2. Posicione o cursor sobre o emoji para exibir o nome curto dele como uma dica de ferramenta.

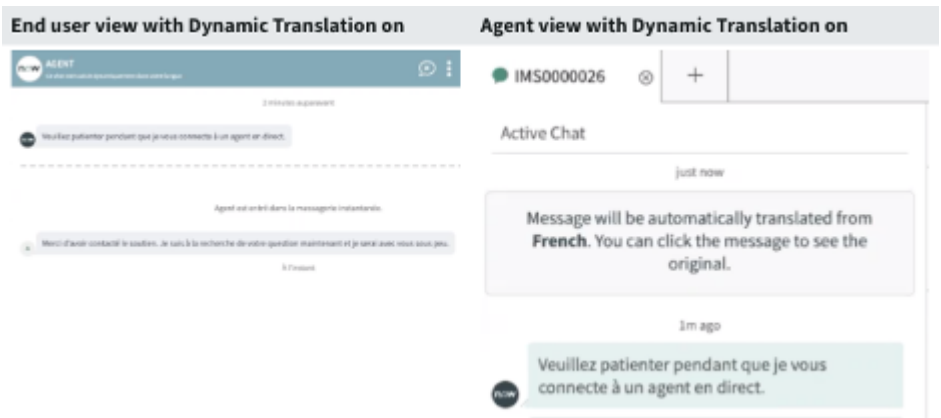


Conversa em um idioma diferente com Tradução dinâmica para bate-papo do agente

Use Tradução dinâmica para bate-papo do agente (DTAC) para abrir uma conversa de chat com um solicitante que usa um idioma diferente.

Indicadores de tradução

Quando DTAC estiver habilitado, uma faixa na parte superior da conversa de chat vai aparecer para o agente e para o solicitante, indicando que a conversa está sendo traduzida. Os agentes bilíngues podem determinar se eles são fluentes o suficiente no idioma do solicitante para desativar temporariamente o DTAC para sessões de chat individuais, conforme necessário.



Controle dinâmico de traduções para agentes bilíngues

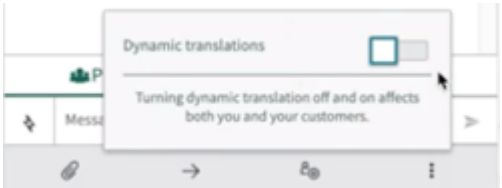
Quando um agente bilíngue aceita uma conversa de chat e é fluente no idioma do solicitante, o DTAC não se faz necessário. Com o controle de traduções dinâmicas de sessões de chat, os agentes podem desativar o DTAC para sessões de chat específicas.

Os agentes podem clicar nas reticências (⋮) na parte inferior da janela de chat e mover o **controle dinâmico de traduções** para a posição desativada.

Quando DTAC está desativado, uma notificação é exibida na parte superior das janelas de chat do agente e do solicitante, destacando a mudança no status desta sessão de chat.

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

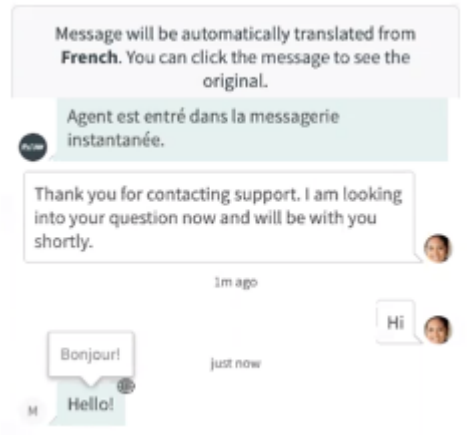
A funcionalidade de tradução está desativada tanto para o solicitante quanto para o agente nesta sessão de chat específica. A seleção em uma sessão de chat não afeta a seleção em outras sessões, e o agente pode desligar e ligar o DTAC em uma sessão de chat.



Como solucionar problemas de mensagens traduzidas

Os serviços de tradução não entendem expressões idiomáticas ou jargões, e algumas mensagens do usuário podem se perder na tradução. Você pode usar o ícone do indicador de tradução para exibir a mensagem original do solicitante e pesquisar o significado dela, se precisar.

Também é possível navegar até a mensagem de chat específica e selecionar o ícone do indicador de tradução ( ) para exibir a mensagem original não traduzida do solicitante.



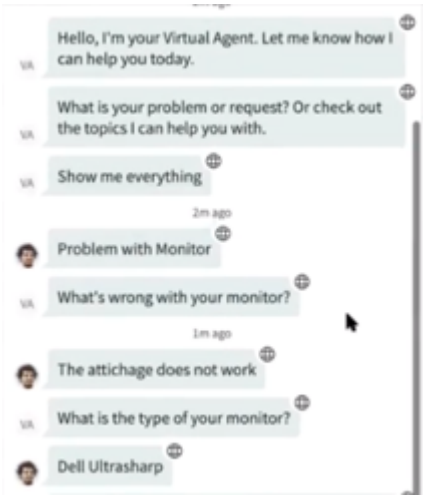
Transcrições de chat traduzidas

Duas transcrições de chat são geradas no final de cada sessão de chat do DTAC. Uma é para o solicitante fazer download e salvar no idioma do solicitante. A outra é a transcrição do agente, contendo o texto conforme exibido na janela de chat do agente. Se um agente usou DTAC em parte do chat, a transcrição vai exibir o texto com e sem tradução. Para obter mais informações, consulte Downloads da transcrição do chat para solicitantes.

chat transferido do Virtual Agent

Depois que você aceita um chat, é possível consultar o histórico do chat entre o Virtual Agent e o solicitante no seu idioma de preferência para entender melhor o contexto.

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



Anexos em DTAC

Ao inserir um anexo em um chat, o DTAC não traduz o nome do arquivo ou o conteúdo do anexo.

Como enviar uma mensagem iniciada pelo agente durante um bate-papo assíncrono

Enviar uma mensagem para um solicitante mesmo que ele não esteja on-line enquanto estiver trabalhando em problemas do Espaço. Uma conversa de longa duração entre um agente e um solicitante que não estão on-line ao mesmo tempo é chamada Bate-papo assíncrono (async chat).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No Registro de interação, selecione **"Escrever mensagem"**.
   O formulário de Escrever mensagem é exibido em interações que não são de bate-papo ou envio de mensagens.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Escrever mensagem

Campo	valor
Canal	Canal de envio de mensagens pelo qual os agentes podem iniciar mensagens para entrar em contato com solicitantes. Para bate-papo assíncrono, selecione **"mweb"**.
De	ID do agente que está enviando a mensagem.
Para	ID do solicitante que receberá a mensagem.
Mensagem	Insira a mensagem que você deseja enviar ao 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.

Campo	valor
Anexo	Selecione **"Anexar arquivo"** para especificar um arquivo a ser anexado à mensagem.

3. Selecione **"Enviar"**.

Tópicos relacionados

Bate-papo assíncrono

Como configurar o bate-papo assíncrono para o canal da web

Usando a barra de ação em registros de interação de bate-papo

Use a barra de ação nos registros de interação de bate-papo para acessar uma variedade de ações que ajudam a gerenciar e responder aos registros com eficiência.

A barra de ação inclui as seguintes ações:

- Encerrar bate-papo: Permite que um agente encerre a conversa de bate-papo.

  Nota: Em bate-papos habilitados pelo contact center-as-a-service (CCaaS), Encerrar bate-papo é substituído por Sair do bate-papo, o que permite que um agente saia da conversa de bate-papo sem encerrá-la para outros agentes.

- Discutir: Abre uma janela pop-up para iniciar um Barra lateral discussão.
- Criar caso: Cria um novo registro de caso.
- Salvar: Salva as mudanças no registro de interação.
- Mais ações: Execute ações adicionais, como criar uma solicitação ou associar um registro.
  - Criar consumidor: Cria um novo registro de consumidor em uma subguia.
  - Criar solicitação: Cria um novo registro de solicitação em uma subguia e adiciona o registro à lista relacionada Tarefas relacionadas.
  - Associar registro: Abre um novo registro em uma subguia que o agente pode usar para vincular um registro à interação atual. Este novo registro é exibido na lista relacionada Tarefas relacionadas.

Nota: As ações específicas disponíveis são determinadas por fatores como a função do usuário e outros atributos.

Bate-papo do agente referência

Os tópicos de referência fornecem descrições sobre Bate-papo do agente.

Domain Separation e Bate-papo do agente

Domain Separation é compatível com o aplicativo Bate-papo do agente. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Padrão

- Inclui todos os aspectos de **Básico** suporte de nível.
- As propriedades da aplicação reconhecem domínio 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.

- 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 .

Requisitos

Todos os recursos de suporte de domínio precisam do plug-in Domain Support - Domain Extensions Installer [com.glide.domain.msp_extensions.installer]. Para obter detalhes, consulte Solicitação de separação de domínios .

Configuração Bate-papo do agente com domain separation

O Domain Separation possibilita que as empresas segmentem seus dados e processos com base em critérios específicos, como unidade de negócios, região ou outros fatores.

Um provedor de serviço (Service Provider, SP) tem um registro de configuração de bate-papo (Bate-papo do agente) no domínio global quando a instância é provisionada.

O administrador de um subdomínio pode especificar Bate-papo do agente configurações para esse subdomínio, como filas de trabalho e grupos de atribuição. Para obter detalhes, consulte Configuração do Bate-papo do agente.

Quando um usuário conecta-se a um subdomínio, um registro de configurações Bate-papo do agente propagadas é criado.

Ao usar a separação de domínio em Bate-papo do agente, lembre-se dos seguintes pontos:

- A Separação de domínios se aplica tanto ao lado do agente e ao lado do cliente do bate-papo. Isso significa que os agentes só poderão acessar registros e dados de bate-papo que estiverem em seu domínio, e os clientes só poderão ver os registros de bate-papo associados ao domínio.
- Os registros Bate-papo do agente são marcados automaticamente com o domínio do agente que lidou com o bate-papo. Isso garante que o registro de bate-papo seja associado ao domínio correto e que os agentes só possam exibir registros de bate-papo associados ao domínio.
- Quando um agente é atribuído a um bate-papo, o bate-papo é atribuído automaticamente ao domínio do agente. Isso garante que o registro do bate-papo esteja associado ao domínio correto desde o início.
- Se um agente precisar transferir um bate-papo para outro agente ou escalar o bate-papo para um nível superior de suporte, o bate-papo será transferido para um agente que esteja no mesmo domínio do agente original. Isso garante que o registro do bate-papo esteja associado ao domínio correto.

Como elaborar um relatório para rastrear o número de solicitações de ajuda

Crie um relatório que rastreia o número de solicitações de ajuda.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Ative a regra de negócios de Eventos de interação.
   a. Navegar até **Interação** > **Tudo**.
   b. Clique com o botão direito do mouse no título **Número"**."
   c. Clique **Configurar** > **Regras de negócio**.
   d. Na tela "Regras de negócios", na coluna **"Nome"**, clique em **"Eventos de interação"**.
   e. Na tela Regras de negócio — Eventos de interação, marque a caixa de seleção **Ativo** se ainda não estiver marcada.
   f. Clique em **Atualizar**.
2. Crie uma nova definição de métrica para a interação "ajuda solicitada" na tela Definição de métrica — nova tela de registro inserindo `"Interação"` no campo **"Tabela"** e selecionando **"Ajuda solicitada"** na lista **"Campo"**.
   Para obter etapas detalhadas sobre como criar definições de métrica, consulte Definir uma métrica .
3. Crie um novo bate-papo como solicitante.
4. Aceite o mesmo bate-papo que um agente.
5. Enquanto ainda estiver conectado como esse agente, insira a ação rápida `/help` (`/ajuda`).
6. Navegar até **Métricas** > **Instâncias** E Registram o ID do registro de instância única criado para help_requested.
7. Navegue até a janela do administrador e abra a interação da etapa anterior.
8. Participe da conversa (seja privada ou pública).
9. Navegar até **Métricas** > **Instâncias** e observe que um registro de instância foi criado para help_requested Para obter mais informações sobre como usar a Tabela de instâncias de métricas, consulte Instância de métrica .

Bate-papo do agente Registros relacionados à interação

A tabela Registro relacionado à interação [interaction_related_record] rastreia tarefas e artigos da base de conhecimento (KB) que são criados, atualizados ou exibidos no contexto de uma interação específica. A tabela de registro relacionado à interação faz referência à interação, ao documento relacionado, se a relação é com uma tarefa ou artigo da base de conhecimento e que tipo de operação no documento relacionado constituiu a base do relacionamento.

Visão geral da tabela de registros relacionados à interação

A tabela Registro relacionado à interação rastreia tarefas e artigos da base de conhecimento (KB) que são criados, atualizados ou exibidos no contexto de uma interação específica. Os registros da tabela de registros relacionados à interação

- a interação
- o documento relacionado
- se a relação é com um artigo da base de conhecimento ou uma tarefa
- que tipo de operação no documento relacionado constituiu a base da relação

Tradução automática

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

Criação de registros relacionados à interação

Os registros relacionados à interação podem ser criados manual ou automaticamente.

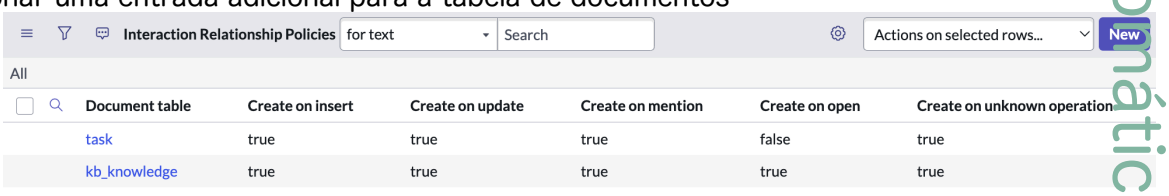
- Manualmente – os registros são criados manualmente por meio de um formulário de registro relacionado à interação. O formulário é aberto em um espaço por meio de uma ação de IU de registro associado. Quando este formulário é usado para criar o relacionamento, o campo de operação não é definido com nenhum valor.
- Criado automaticamente por meio de regras de negócio
- Criado automaticamente por meio de chamadas de cliente de um espaço

Configuração da criação automática de registros relacionados à interação

Você pode atualizar ou criar entradas na tabela Política de relacionamento de interação [interaction_relationship_policy] para gerenciar quais tipos de operações resultam na criação automática de registros relacionados à interação. Elas determinam se os registros relacionados à interação podem ser criados para cada uma das seguintes ações:

- Inserir – registro criado no espaço no contexto da interação.
- Atualizar – registro criado no espaço no contexto da interação.
- Menção – número de registro mencionado em um bate-papo, resultando na renderização de um cartão de registro.
- Abrir – registro criado no espaço no contexto da interação.
- Desconhecido – registro relacionado à interação criado por lógica automatizada que não seja por meio de ações do agente no espaço.

Duas políticas incluídas com o sistema de base regem o comportamento dos relacionamentos com a tarefa e a tabela kb_knowledge. Para substituir o comportamento de um tipo de tarefa específico, você pode adicionar uma entrada adicional para a tabela de documentos



apropriada.

A propriedade com.glide.interaction.autocreate_relationships é definida como verdadeira por padrão. Se estiver definido como falso, somente as relações criadas por meio do formulário interaction_related_record serão criados. Todas as outras são bloqueadas pela regra de negócios "Bloquear criação automática de relacionamento".

Barra lateral

Os agentes podem colaborar com outras pessoas por meio de Barra lateral discussões, como conversas independentes ou vinculadas a um Espaço registro.

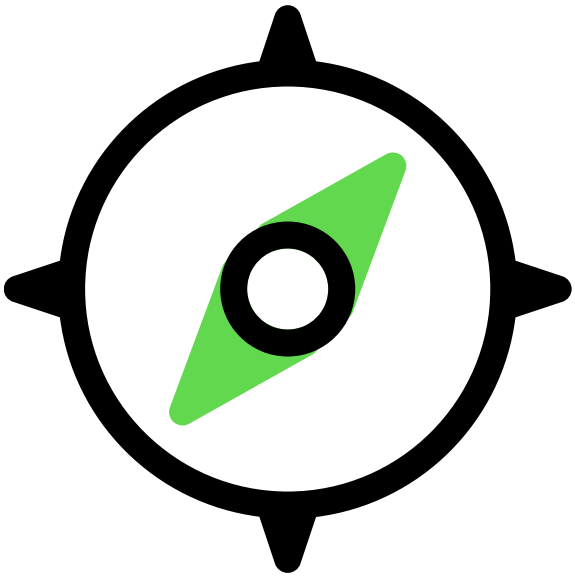
https://player.vimeo.com/video/995464032?h=eff269086e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Tradução automática

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

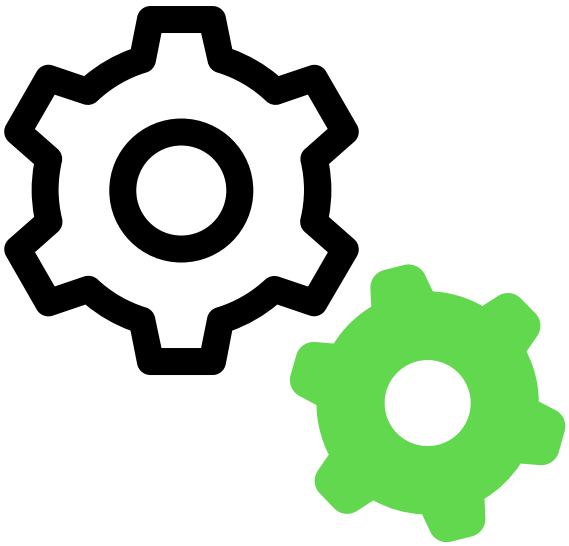
Iniciar

Explorar



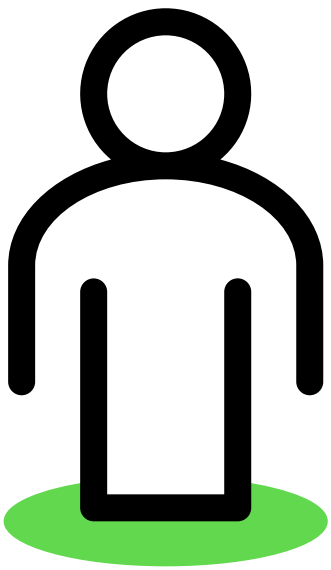
Saiba mais sobre Barra lateral conceitos e recursos.

Configurar



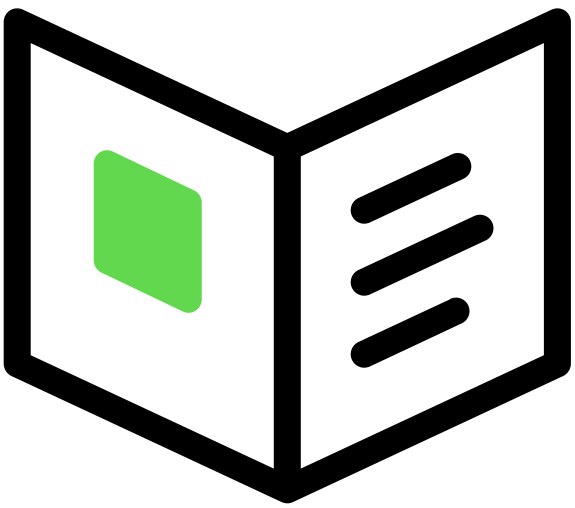
Instalar e configurar Barra lateral e ativar plug-ins relevantes.

Uso



Usar Barra lateral ajudar os agentes a discutir com outras pessoas para resolver problemas mais rapidamente.

Referência



Obter Barra lateral detalhes da separação de domínio.

Tradução automática

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

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Barra lateral

Usando Barra lateral, os agentes podem ter colaboração em tempo real com outras pessoas como uma conversa autônoma ou com base em um Espaço registro. Essas discussões Barra lateral facilitam a troca de informações e conhecimento para ajudar a resolver problemas mais rapidamente e com melhores resultados.

Visão geral Barra lateral

Um agente pode iniciar um Barra lateral discussão como uma conversa autônoma ou de um Espaço registro. Os agentes inserem informações preliminares e contexto e adicionam especialistas no assunto. Para Barra lateral discussões criadas a partir de um Espaço, o agente pode criar várias discussões para um registro.

Espaços do Barra lateral

Barra lateral é compatível com estes espaços:

- Customer Service Management(CSM Espaço configurável.
- CSM Espaço do gerente
- Recursos Humanos (RH Espaço do agente
- IT Service Management(ITSM Espaço do gerente
- Espaço de resposta a incidentes de segurança
- Espaço de gestão de fornecedores

Para obter informações sobre como adicionar o. **Discutir** para um espaço compatível, consulte Adicionar o botão Discutir.

Para obter informações sobre como adicionar o botão **Discutir** a qualquer espaço não listado (como o Espaço de operações de serviços), consulte o artigo da base de conhecimento KB1213249 .

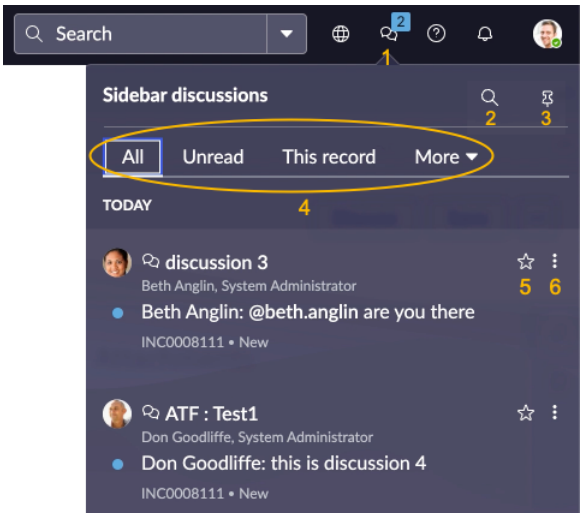
Componentes do Barra lateral

Barra lateral painel de discussão

Ao selecionar Barra lateralícone de discussão . Barra lateral o painel de discussão 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.



O painel de discussão Barra lateral inclui:

Ícone	Descrição
1 -	Esta é a lupa. Exibir caixa de diálogo de discussões do Barra lateral. Se um número em um quadrado azul for exibido, o número indica o número de discussões do Barra lateral que estão ativas no momento.
2-	Pesquisar nas discussões Barra lateral. Quando você seleciona o ícone de Pesquisa, o campo **Pesquisar** é exibido e você pode inserir o texto que deseja localizar. Os resultados da pesquisa são exibidos abaixo do campo de pesquisa e são agrupados por mensagem do usuário e nome do arquivo. Selecione **Cancelar** para limpar o campo de pesquisa e retornar à discussão Barra lateral. Você pode filtrar os resultados da pesquisa por discussões, mensagens e anexos e classificar por mais relevante ou data. Para usar a ação rápida Pesquisa da base de conhecimento, habilite Pesquisa com IA. Para obter mais informações, consulte Pesquisa com IA e Disponibilidade da Pesquisa com IA [KB0867751] .
3 -	Fixe o menu permanentemente na lateral da tela.
4 -	Selecione os tipos de discussões que você deseja exibir: • Todas - todas as discussões. • Não lidas - todas as discussões não lidas. • Este registro: todas as discussões relacionadas ao registro que está aberto em segundo plano. As informações mais recentes são exibidas e atualizadas quando uma nova mensagem é recebida, há uma mensagem não lida ou uma nova discussão é criada para o registro. Você também pode criar discussões para o registro selecionando **Nova discussão** . • Menções - discussões que mencionam você com @seunomedeusuario. • Favoritos - discussões que você marcou como favoritas.

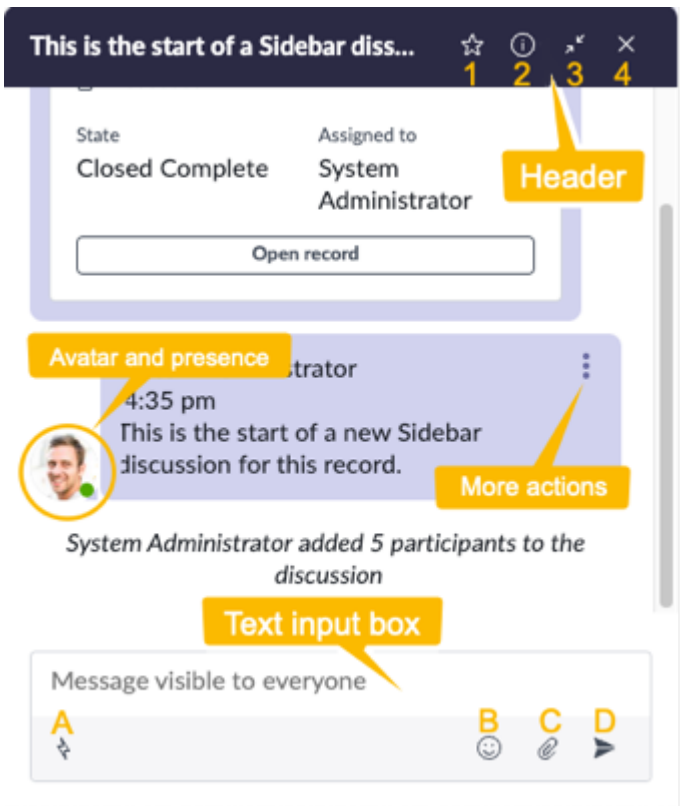
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
5 - ☆	Marca a discussão Barra lateral como favorita. As discussões que foram marcadas como favoritas são exibidas em **Favoritos** guia. Você pode desfazer uma discussão como favorita selecionando o ícone de estrela novamente.
6 - ⋮	Exibe opções para a discussão: • Ignorar discussão - fecha a caixa de diálogo de discussão (mas não sai da discussão). • Encerrar discussão - sai da discussão.

Janelas de bate-papo encaixadas

Você pode acessar vários Barra lateral discussões ao mesmo tempo usando o recurso de janelas encaixadas. As janelas de bate-papo encaixadas incluem estes recursos:



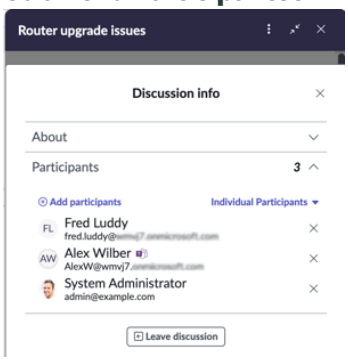
Cabeçalhos de ícones

Ícone	Descrição
1 - ☆	Marca a discussão Barra lateral como favorita. As discussões que foram marcadas como favoritas são exibidas em **Favoritos** guia. Você pode desfazer uma discussão como favorita selecionando o ícone de estrela novamente.
2 - ⓘ	Abre o painel de informações da discussão que inclui o submenu Sobre, o submenu Participantes e o botão **Sair da discussão**.

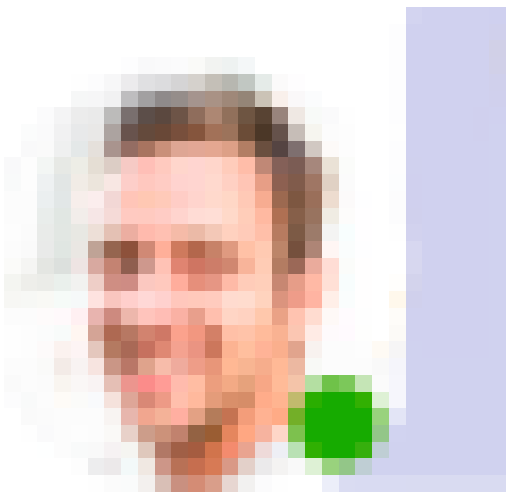
Tradução automática

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

Cabeçalhos de ícones

Ícone	Descrição
Submenu Participantes 	No submenu Sobre, você pode exibir informações sobre a discussão. No submenu Participantes, você pode adicionar e remover participantes. Se você quiser que encerrar a discussão, selecione **Sair da discussão**. Para uma discussão autônoma, selecione a seta suspensa ao lado do submenu Sobre e selecione **Link para o registro** para vincular a discussão a um registro.
3 -	Recolhe a discussão para que ela seja exibida somente como uma guia na parte inferior da tela.
4 -	Encerra a janela.

Avatar e presença do usuário

Avatar e presença do usuário	Descrição
	Exibe o avatar e a presença do usuário (status online). O ponto indica a presença do usuário, dependendo se ele está conectado à plataforma: • Ponto verde - o usuário está conectado. • Ausência de ponto - o usuário não está conectado. • Ponto laranja - usuário conectado recentemente. Se Barra lateral e Microsoft Teams estiverem integrados, os usuários Microsoft Teams serão diferenciados dos usuários Barra lateral com um Microsoft Teams . Se Barra lateral e. Slack integrados, Slack os usuários são diferenciados de Barra lateral usuários com um Slackícone ( ).

Ícone de mais ações

Ícone	Descrição
	Exiba ações adicionais para esta mensagem, incluindo:

Tradução automática

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

Ícone de mais ações

Ícone	Descrição
	• Publicar no fluxo de atividades • Remover do fluxo de atividades • Editar mensagem • Excluir mensagem

Ícones da caixa de entrada de texto

Ícone	Descrição
A —	Acesse o sistema de base ou ações rápidas personalizadas. O agente pode iniciar uma pesquisa de artigo da base de conhecimento selecionando o ícone de ações rápidas e inserindo `search-kb`. O agente é solicitado a pesquisar o artigo da base de conhecimento relevante Com base na pesquisa e no termo que o agente insere, ele conseguirá visualizar os artigos da base de conhecimento que corresponde ao termo da pesquisa. O agente pode selecionar o artigo da base de conhecimento e incluí-lo na discussão. O artigo da base de conhecimento é exibido como um cartão de registro na discussão Barra lateral. A pesquisa de artigos da base de conhecimento está disponível com o sistema de base. Você pode resumir uma discussão inserindo `/resumir` ação rápida.
B —	Exiba o menu de emojis para poder adicionar emojis à discussão.
C -	Adicione anexos à discussão atual para que eles possam ser compartilhados com outras pessoas na discussão. Você pode arrastar arquivos e selecionar o ícone de seta de envio ou usar o ícone de anexo.
D —	Enviar a mensagem.

Se você minimizar uma janela encaixada, ela aparecerá como uma guia no menu flutuante na parte inferior da tela. Passar o mouse sobre uma janela encaixada minimizada mostra o número do registro e o título do bate-papo para ajudar a identificar o conteúdo. Você pode selecionar qualquer guia para acessar 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.

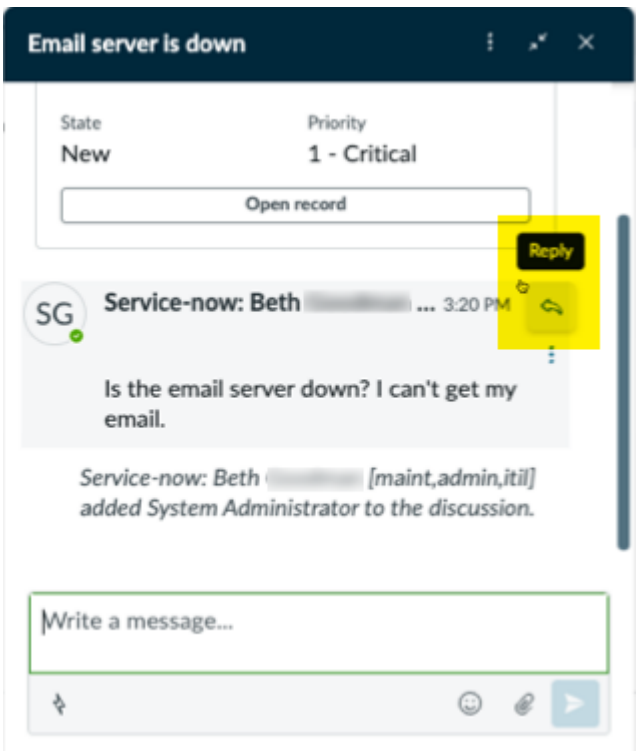
discussão novamente. O menu flutuante pode conter até 25 janelas encaixadas e esse limite é configurável. Se houver mais janelas encaixadas do que as que podem ser exibidas como guias no menu de estouro, uma guia com um número indicará quantas janelas encaixadas extras não serão exibidas.

Respostas encadeadas

Use respostas encadeadas para manter as mensagens relacionadas agrupadas Barra lateral discussões. Quando você responde usando uma resposta encadeada, sua mensagem é adicionada à mensagem específica à qual você está respondendo, em vez de à discussão principal.

Para iniciar uma resposta encadeada a uma mensagem:

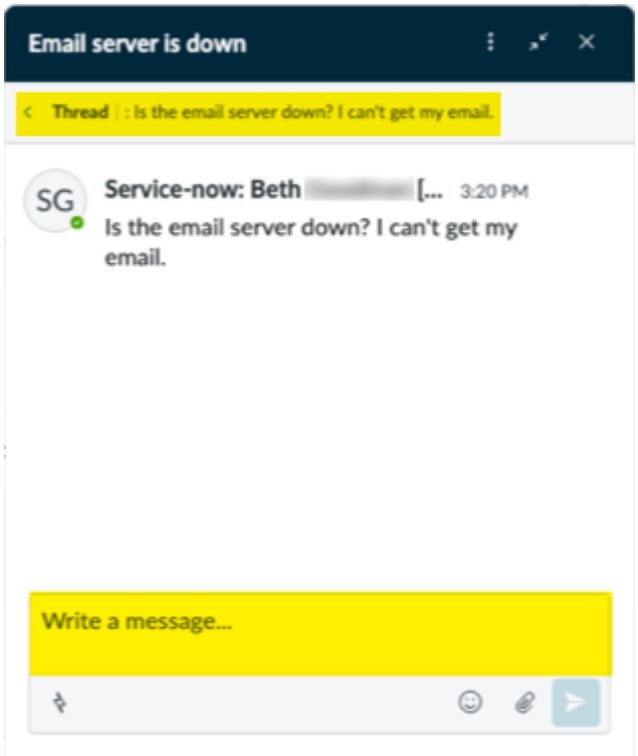
1. Selecione a seta de resposta (ao lado da mensagem à qual você deseja responder:



2. O painel exibe "Thread" seguido pelo assunto da discussão. Digite sua mensagem na caixa de entrada de texto:

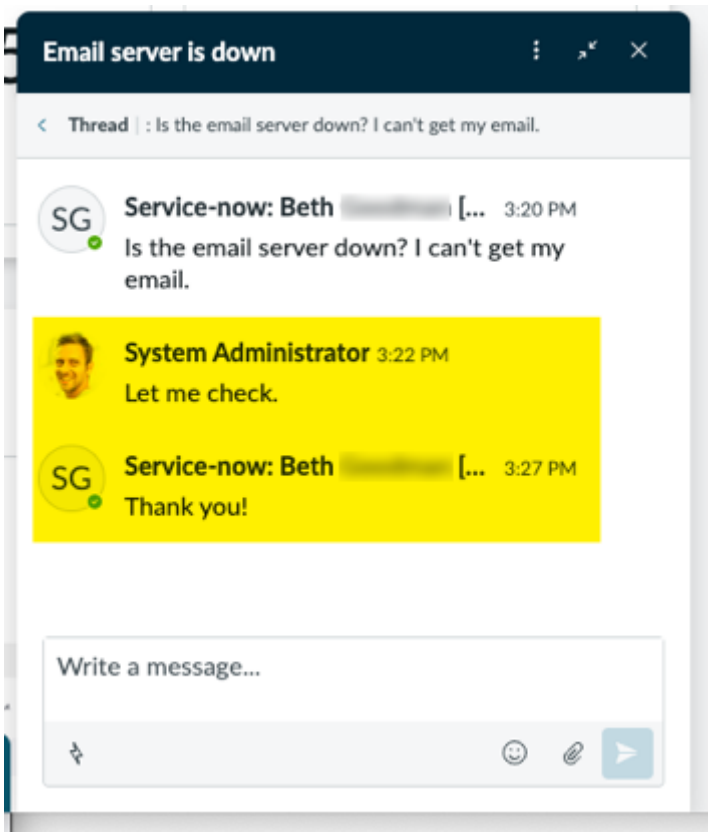
Tradução automática

© 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.



3. Selecione a seta de envio ( ).

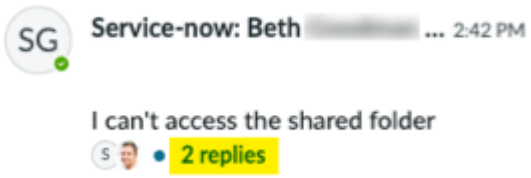
4. Suas mensagens aparecem abaixo da mensagem primária:



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.

5. Se a resposta encadeada tiver várias mensagens, você poderá expandi-las para exibir todas as mensagens ou recolhê-las e o número de mensagens será exibido.



Nota: Se você excluir uma mensagem com respostas encadeadas, um aviso será exibido informando que todas as respostas encadeadas também serão excluídas.

Fluxo de atividades e Barra lateral

Para permitir que os agentes publiquem Barra lateral discussões ao fluxo de atividades, você deve integrar Barra lateral com o fluxo de atividades. Para obter instruções sobre como integrar Barra lateral ao fluxo de atividades, consulte Integrando Barra lateral com o fluxo de atividades. Para obter instruções sobre como usar Barra lateral com o fluxo de atividades, consulte Fluxo de atividades em Barra lateral.

Instalação e configuração do Barra lateral

. Barra lateral as definições de configuração estão disponíveis por meio do Barra lateral em **Interfaces conversacionais** > **Configurações**. Para obter instruções, consulte Instalação de Barra lateral. Após Barra lateral está instalado, consulte Configuração do Barra lateral para obter instruções sobre como definir as configurações de administrador.

Como usar o Barra lateral

Para obter informações sobre como usar Barra lateral, consulte Como usar o Barra lateral para obter mais informações.

Chave Barra lateral os recursos incluem:

- Botões de discussão personalizados
- Principais formulários de IU com Barra lateral
- Contagem de selos de conversa não lida do Barra lateral
- Janela de bate-papo encaixada
- Discussões favoritas
- Painel de informações sobre discussões
- Sugestões de discussões de participante
- Ações rápidas
- Integração com fluxo de atividades
- Integração com Pesquisa com IA
- Compartilhamento de arquivos de arrastar e soltar
- Emojis
- Mencionar um usuário com 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.

Como usar Barra lateral e Microsoft Teams

Depois que Barra lateral e Microsoft Teams são integrados, os usuários das duas aplicações podem colaborar entre si. Para obter mais informações sobre como integrar Barra lateral com Microsoft Teams, consulte Barra lateral e Microsoft Teams.

IU principal

Você pode criar discussões Barra lateral em registros de interação a partir da IU principal do Next Experience.

Separação de domínios

Para obter mais informações sobre a separação de domínios no Barra lateral, consulte Domain Separation e Barra lateral.

Mais informações

Para saber mais, consulte o curso Now Learning na Barra lateral.

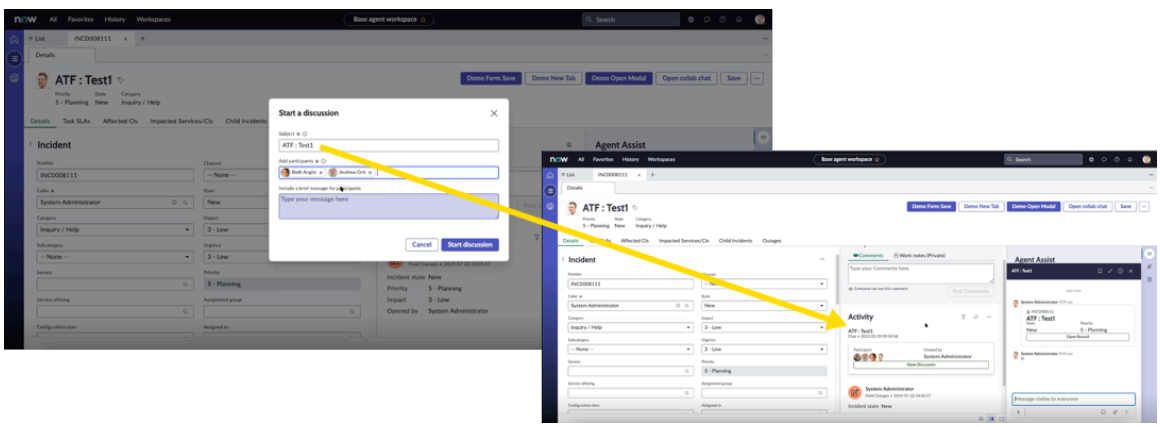
Fluxo de atividades em Barra lateral

Se Barra lateral estiver integrado ao Fluxo de atividades, você poderá criar links para discussões e publicar mensagens dessas discussões diretamente no registro relacionado como um registro de fluxo de atividades.

Nota: Barra lateral e os blocos de discussão estão disponíveis somente com Next Experience e não em IU principal.

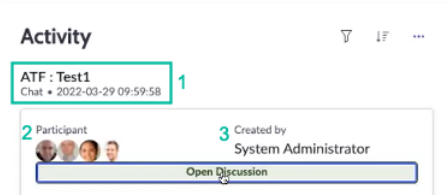
Quando uma discussão Barra lateral é criada, um bloco de discussão Barra lateral correspondente é adicionado automaticamente ao fluxo de atividades. Os usuários que têm acesso ao registro também podem acessar a discussão no fluxo de atividades. Barra lateral os usuários podem publicar mensagens de discussões no fluxo de atividades como Barra lateral mensagens publicadas. Essas mensagens podem ser publicadas no fluxo de atividades como entradas editáveis que podem ser adicionadas e removidas conforme necessário. Para obter informações generalizadas sobre fluxos de atividade, consulte Fluxos de atividade .

Ao iniciar uma discussão Barra lateral, um bloco correspondente à discussão é adicionado automaticamente ao Fluxo de atividades.



Tradução automática

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



Bloco da Barra lateral

1	Nome da discussão, tipo de conversa, data/hora de início da discussão Barra lateral.
2	Fotos do perfil dos participantes (se houver mais de 5 participantes, um crachá exibirá o número de participantes adicionais cujas fotos de perfil não podem ser vistas).
3	Nome do usuário que criou a discussão Barra lateral.

O cartão de registro primário aparece como parte do fluxo de atividades e exibe o seguinte:

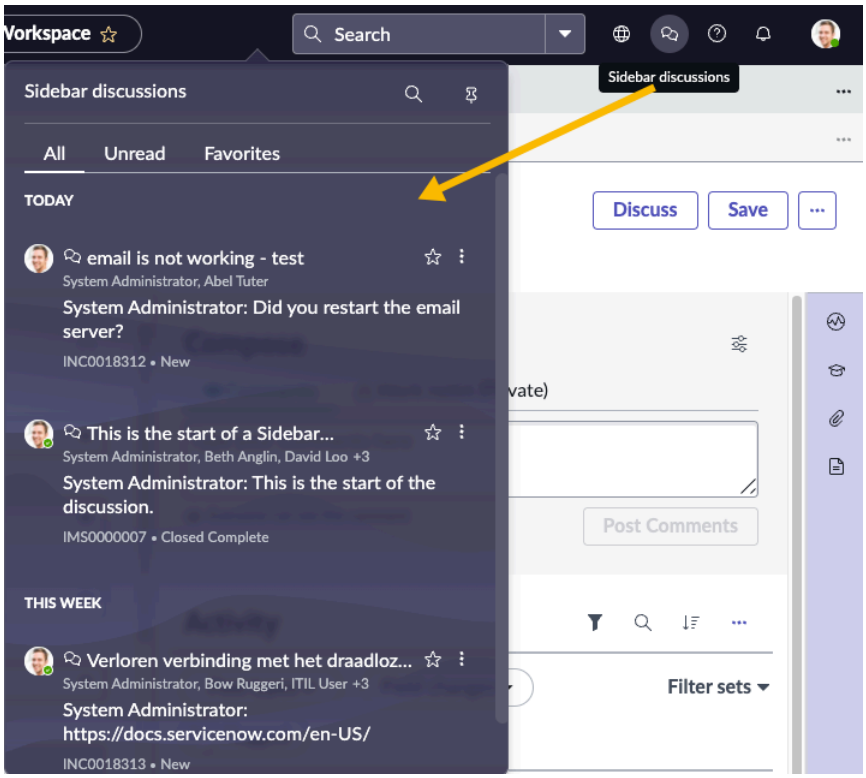
- Identificador do Registro
- Descrição resumida
- Tipo
- Estado
- Atribuído a
- Link que abre o registro
- Prioridade (para cartões de registro baseados em tarefa)

Iniciar uma discussão

Se você selecionar **Abrir discussão**, o painel Barra lateral será aberto e exibirá as discussões Barra lateral. Os clientes e as funções de não executantes não têm acesso ao registro e não têm acesso ao bloco de conversa, semelhante às anotações de trabalho.

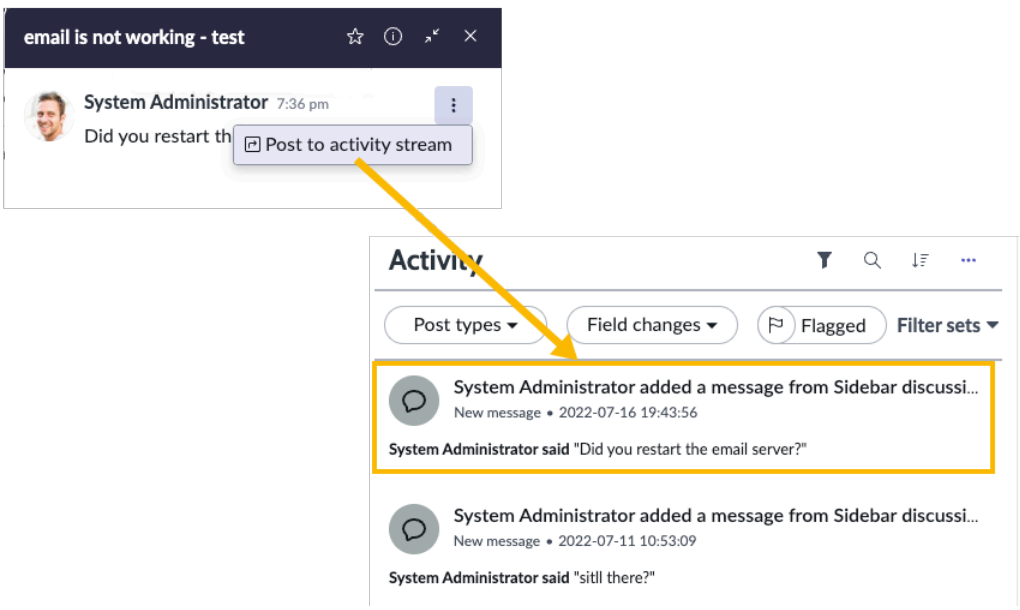
Tradução automática

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



Publicar uma mensagem

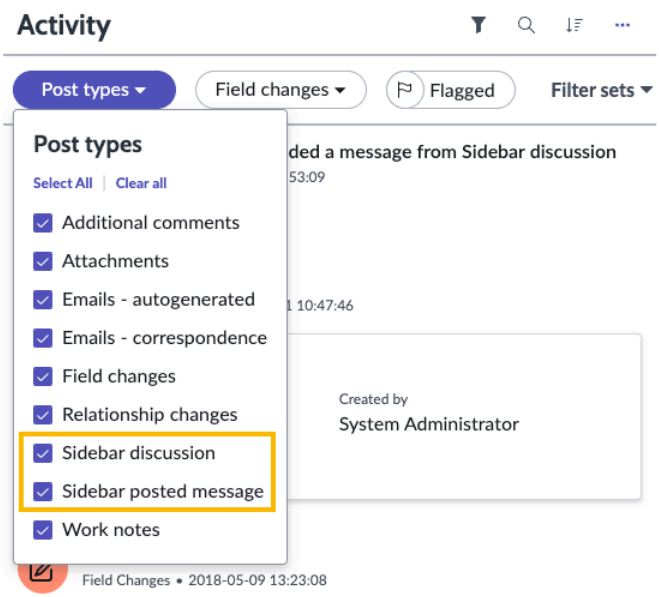
Você pode selecionar qualquer mensagem no Barra lateral painel de discussão e publicá-la no Fluxo de atividades. Quando você publica uma mensagem da discussão Barra lateral no fluxo de atividade de registros primários, as informações mais importantes são vinculadas diretamente ao registro. Isso permite que você acesse conversas colaborativas de um registro para que possa adicionar a si mesmo à discussão e exibir o histórico da conversa.



Se as mensagens publicadas Barra lateral no fluxo de atividades não estiverem aparecendo, certifique-se de que a **discussões de barra lateral** e a **mensagens publicadas na barra lateral** estejam selecionadas no filtro de fluxo de atividades.

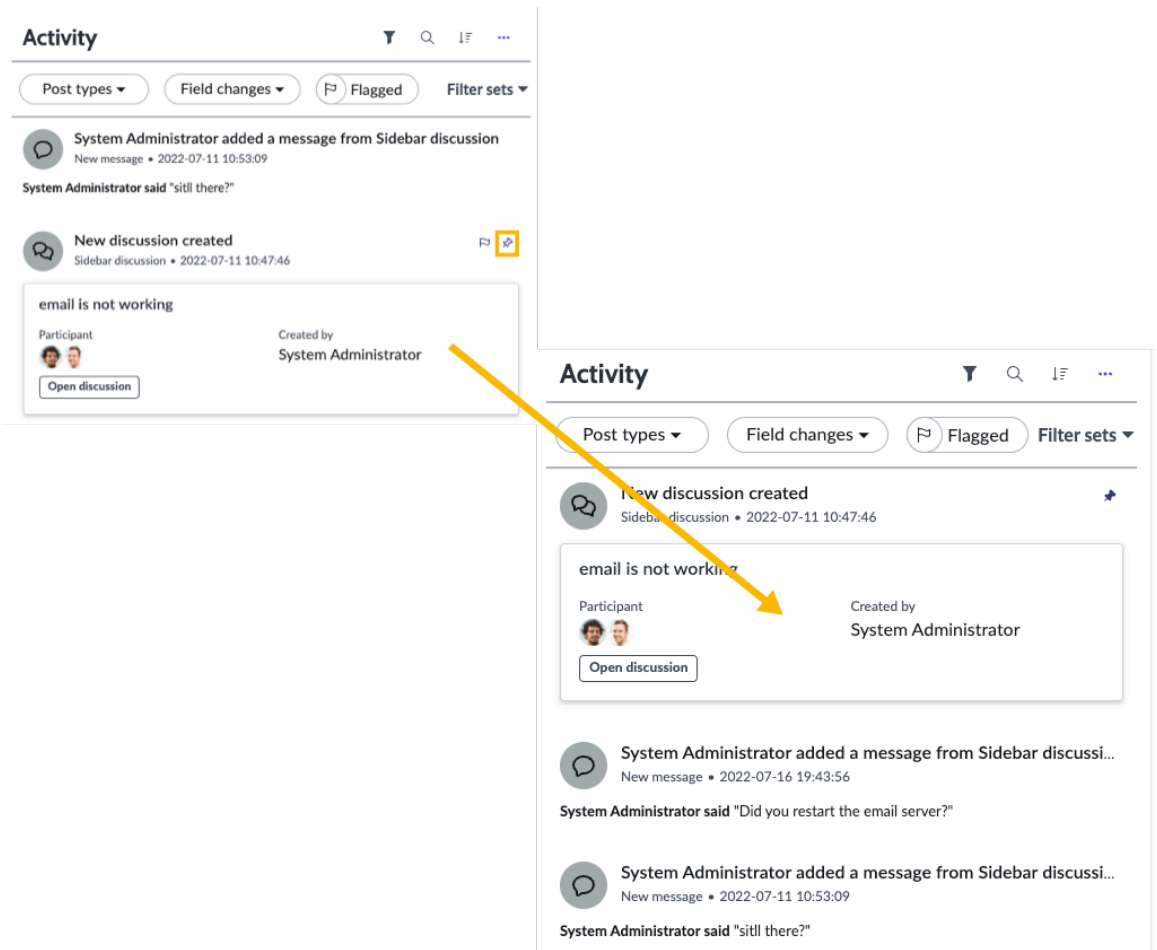
Tradução automática

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



Como fixar um bloco de discussão

Para fixar um bloco de discussão no fluxo de atividades, selecione o ícone de alfinete para fixar um bloco de discussão no fluxo de atividades. A fixação de um bloco de discussão garante que a discussão sempre permaneça na parte superior do Fluxo de atividades.



Tradução automática

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

Editar ou excluir uma mensagem em Barra lateral

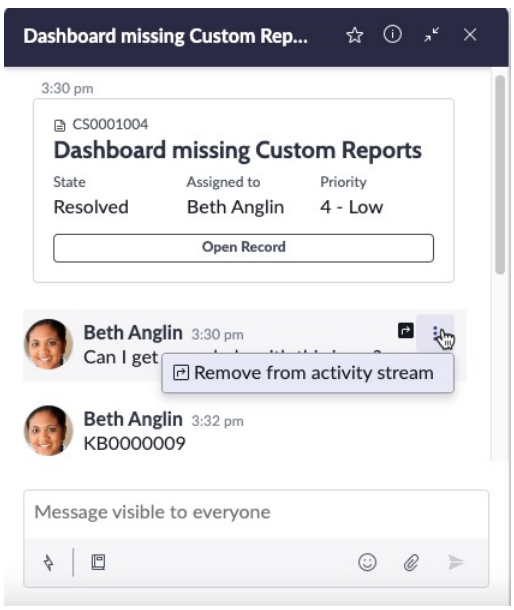
Se você editar uma mensagem em uma discussão Barra lateral que já foi publicada no Fluxo de atividades, todas as mudanças feitas na mensagem serão refletidas no Fluxo de atividades.

Se você publicou uma mensagem com um anexo em uma discussão Barra lateral e a mensagem já tinha sido publicada no Fluxo de atividades, qualquer mudança feita no anexo se refletirá no Fluxo de atividades. Por exemplo, se você publicar uma mensagem com um anexo em uma discussão Barra lateral e ela tiver sido publicada no Fluxo de atividades e mais tarde você excluir o anexo e substituí-lo por um diferente, o Fluxo de atividades exibirá o novo anexo.

Se você excluir uma mensagem em uma discussão Barra lateral e a mensagem original já tiver sido publicada no Fluxo de atividades, a mensagem será removida do Fluxo de atividades.

Excluir uma mensagem do Fluxo de atividades

Para remover uma mensagem do fluxo de atividades, selecione o menu **Mais ações** para cada bolha de bate-papo em uma discussão Barra lateral e selecione **Remover do fluxo de atividades**.



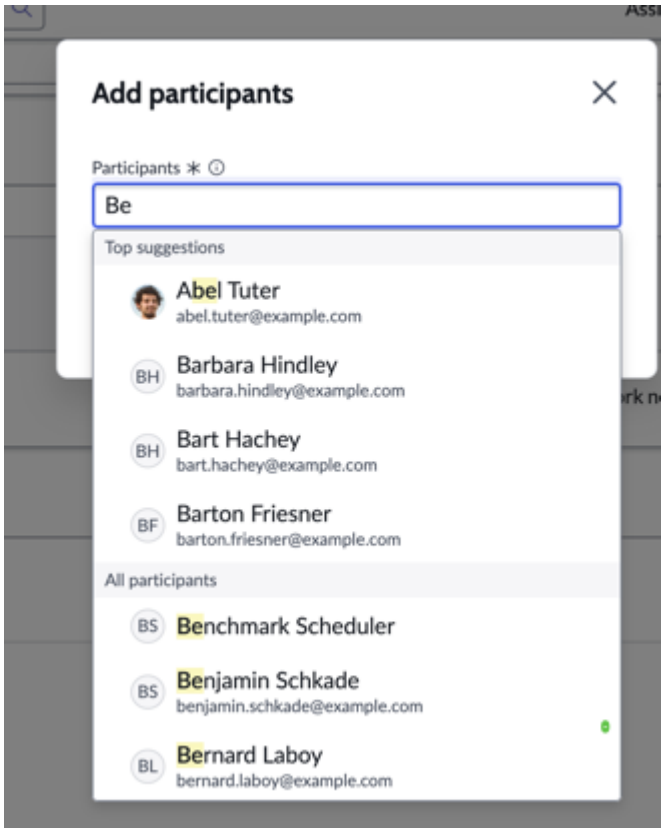
Sugestões de participante em Barra lateral

Ative Sugestões de participante para exibir uma lista de usuários e grupos de usuários que podem ser adições úteis a um Barra lateral discussão.

Quando você adiciona participantes a um Barra lateral uma lista suspensa exibe usuários e grupos de usuários que podem ser adicionados. Se as sugestões de participante estiverem ativadas, a parte superior da lista exibirá "principais sugestões". As sugestões do participante incluem usuários ou grupos de usuários que podem ser úteis devido à experiência relacionada e também têm acesso ao registro.

Tradução automática

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



Requisitos

As sugestões do participante têm os seguintes requisitos:

- Requisitos do plug-in: Para acessar o serviço de sugestões de participante de base, você deve baixar o plug-in Sugestões de participante (com.glide.sn_participant_suggestions). As sugestões de participante são otimizadas somente para interações, tarefas e tabelas secundárias das tarefas. Se você quiser receber sugestões de participantes para qualquer outra tabela, será necessário personalizar o serviço de Sugestões de participantes. O plug-in Sugestões do participante funciona em conjunto com o plug-in Sidebar/Omni-Experience Standard Feature Set. Tanto o plug-in Sugestões de participante quanto o plug-in da Barra lateral devem ser instalados antes que você possa exibir a lista de usuários sugeridos.
- Tabela de pesquisa: a tabela de pesquisa (suggestion_service_lookup) para sugestões de participantes se aplica somente ao serviço de sugestão de participante e não a qualquer participante terceiro que sugira serviços.

Configuração do Barra lateral

Instale e configure o Barra lateral para que os agentes possam ter acesso a colaboração em tempo real com outras pessoas.

Visão geral da configuração

Configurar Barra lateral envolve instalar Barra lateral, adicionar o botão Discutir e configurar a consulta do membro Barra lateral e configurar o localizador de participante. Também há etapas adicionais se você quiser integrar Barra lateral com Microsoft Teams.

Tradução automática

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

1. Instale a barra lateral.

   Você pode instalar Barra lateral, que faz parte do Conjunto de recursos padrão da Omni-Experience, se tiver a função de administrador.

2. Configure a barra lateral.

   Ative e configure as opções.

3. Adicione o botão Discutir.

   Adicione o botão Discutir aos ativos que não o têm instalado e aos espaços de trabalho personalizados em que você precisa habilitar Barra lateral em um ativo.

4. Configure a consulta de membro da barra lateral.

   A configuração da consulta de membro do Barra lateral faz com que a lista de participantes na tela Iniciar uma discussão na barra lateral seja preenchida previamente.

5. Habilitar Barra lateral e. Microsoft Teams os usuários devem se comunicar entre si integrando as aplicações:

   a. Visão geral da integração da barra lateral e do Teams.

   b. Integrar Barra lateral e Microsoft Teams.

   c. Habilitar ou configurar a integração do Microsoft Teams.

Instalação de Barra lateral

Você pode instalar Barra lateral, que faz parte do Conjunto de recursos padrão da Omni-Experience, se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Assegure-se de que a aplicação e todas as suas aplicações ServiceNow® da Store relacionadas tenham direitos ServiceNow® válidos. Para obter mais informações, consulte Obtenha direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Barra lateral:

- Plug-ins
- Funções
- Tabelas

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Para encontrar a aplicação Barra lateral, insira o `conjunto de recursos padrão de omni-Experience` nos critérios de filtro.

   Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário 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.

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 as aplicações dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Caso alguns plug-ins ou aplicações tenham que ser instalados, você deve instalá-los antes de instalar o recurso Barra lateral.

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 são os 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.
5. Selecione **Instalar**.
6. Para usar a ação rápida Pesquisa da base de conhecimento, habilite o Pesquisa com IA.
   Para obter mais informações, consulte Pesquisa com IA e Disponibilidade da Pesquisa com IA [KB0867751] .

Configuração do Barra lateral

Habilitando sugestões de participantes em Barra lateral exibe uma lista de usuários experientes que podem ajudar com o problema. Depois de habilitar as sugestões de participantes, você pode configurar quem Barra lateral decide se é um usuário experiente e quais grupos têm acesso. Depois de instalar Barra lateral, ative e configure Barra lateral para que os agentes possam colaborar com outras pessoas para resolver problemas.

Antes de Iniciar

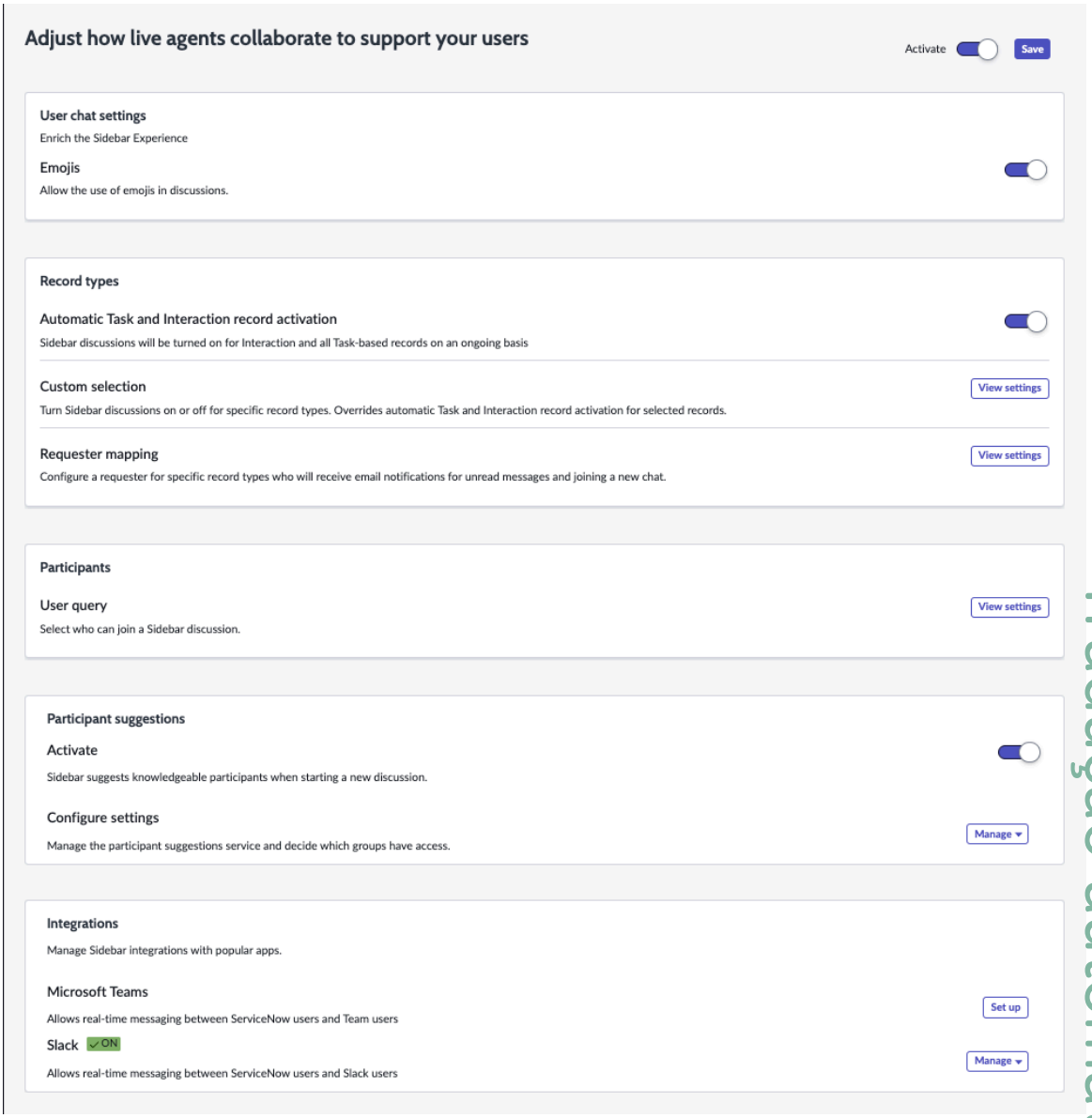
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Selecione **Barra lateral** no menu esquerdo.
   A tela da configuração Barra lateral intitulada "Ajustar como os atendentes colaboram para oferecer suporte aos seus usuários" é exibida.
3. Ative Barra lateral habilitando a opção **Ativar** e selecionando **Salvar**.
   Uma tela com as opções de configuração Barra lateral 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.



4. Configure as opções.

Configurações do chat do usuário

Campo	Descrição
Emojis	Deslize o botão de alternância para ativar ou desativar os emojis.

Tipos de registro

Campo	Descrição
Ativação automática de registro de tarefas e interação	Deslize o interrutor de alternância para ativar Barra lateral discussões para interação e registros baseados em tarefa.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Seleção personalizada	Selecione **Configurações de exibição** para exibir o. Barra lateral Tela Tabelas habilitadas.
Mapeamento do solicitante	Selecione **Configurações de exibição** Para exibir a tela Mapeamento do solicitante do bate-papo de colaboração. O solicitante é a pessoa que solicita o registro e todas as atualizações sobre mensagens não lidas no relacionado Barra lateral as discussões serão enviadas para o solicitante.

Participantes

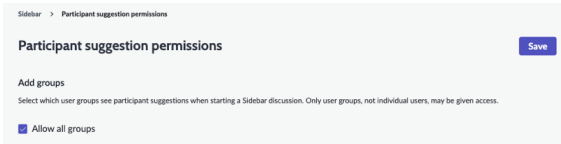
Campo	Descrição
Consulta do usuário	Se você selecionar **Configurações de exibição**, uma das listas a seguir será exibida: ○ Usuários que são preenchidos automaticamente para o agente adicionar a uma discussão ○ Usuários que são exibidos quando o agente pesquisa participantes para adicionar a uma discussão Para mais detalhes, consulte Configurar consulta de membro Barra lateral.

Sugestões de participante

Campo	Descrição
Ativar	Deslize o botão de alternância para ativar ou desativar as sugestões de participantes. Use as sugestões do participante para exibir uma lista de usuários e grupos de usuários que podem ser úteis no Barra lateral discussão. Para obter informações detalhadas sobre sugestões de participantes, consulte Sugestões de participante em Barra lateral.
Definir configurações	Se você ativar as sugestões de participantes, a lista suspensa Gerenciar será exibida. Selecione uma opção de configuração: ○ Exibir Configuração - exibe a tabela Sugestões do participante e as listas relacionadas. ○ Exibir permissões - Exibe a página Permissões de sugestões de participantes, na qual você configura se as sugestões de participantes serão exibidas para grupos específicos ou para todos os grupos. Para permitir que todos os grupos exibam

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	sugestões de participantes, selecione **Permitir todos os grupos** e então **Salvar**. As permissões não podem ser configuradas em um nível de usuário individual, portanto, certifique-se de que todos os usuários que você deseja incluir pertençam a um grupo relevante.  Para obter informações detalhadas sobre configurações de sugestões de participantes, consulte Sugestões de participante em Barra lateral.

Integrações

Campo	Descrição
Microsoft Teams	Se Barra lateral ainda não estiver integrado a Microsoft Teams, selecione **Configurar** para configurar as opções pela primeira vez. Para obter mais informações, consulte Habilitar ou configurar a integração do Microsoft Teams. Se Barra lateral já tiver sido integrado a Microsoft Teams, a lista suspensa Gerenciar será exibida. Selecione uma opção de configuração: ○ Exibir configuração (para mais informações, consulte Habilitar ou configurar a integração do Microsoft Teams). ○ Exibir permissões (para mais informações, consulte Gerenciar permissões do Microsoft Teams) ○ Remover integração - Se você selecionar esta opção, uma mensagem de aviso será exibida informando que a integração entre Barra lateral e. Microsoft Teams será removido. Se não quiser remover a integração, selecione Cancelar ou Remover se quiser remover a integração.
Slack	Se Barra lateral ainda não estiver integrado a Slack, selecione **Configurar** para configurar as opções pela primeira vez. Se Barra lateral já tiver sido integrado a Slack, a lista suspensa Gerenciar será exibida. Selecione uma opção de configuração: ○ Configuração de exibição ○ Remover - Se você selecionar esta opção, uma mensagem de aviso será exibida informando que a integração entre Barra lateral e. Slack será

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	removido. Se não quiser remover a integração, selecione Cancelar ou Remover se quiser remover a integração.

Barra lateral pode ser integrado com qualquer um Microsoft Teams ou Slack não pode ser integrado com ambos ao mesmo tempo. O sistema de envio de mensagens que está atualmente integrado ao Barra lateralÉ indicado com o ícone Ativado (ON) ao lado dele.

5. Selecione **Save** (Salvar).

Barra lateral mapeamento do solicitante

Crie um mapeamento de solicitante para definir o usuário solicitante para um registro. Este solicitante é usado para identificar o contato principal de um registro e. Barra lateral envia uma notificação por e-mail ao solicitante quando ele tem mensagens não lidas em suas discussões nas últimas 24 horas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

Na tela Mapeamento do solicitante do bate-papo de colaboração, preencha os campos:

Campo	Descrição
Ativo	Ativa o registro de mapeamento do solicitante.
Herança	Estende e aplica o recurso às tabelas secundárias.
Tabela	Tabela à qual o mapeamento do solicitante deve ser aplicado.
Ordem	Ordem da configuração. Você pode definir várias configurações de mapeamento de solicitante para uma única tabela. O sistema executa a consulta na ordem decrescente.
Solicitante	Solicitante de um registro.
Domínio	Domínio do registro.

Integrando Barra lateral com o fluxo de atividades

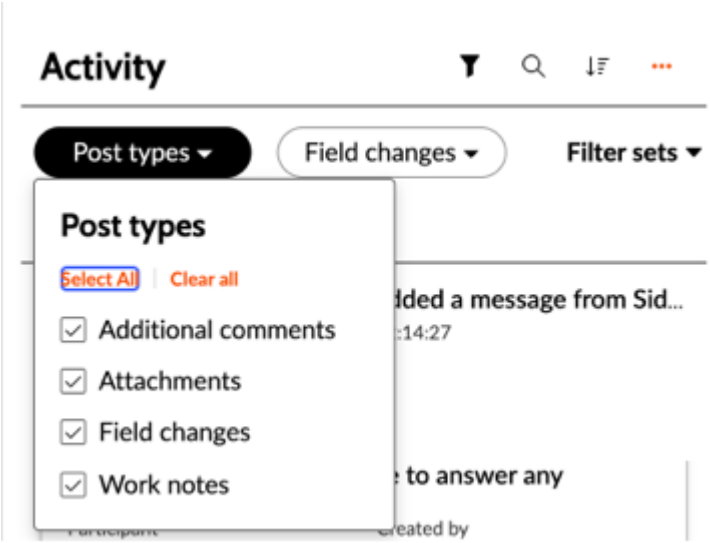
Para que os agentes publiquem discussões do Barra lateral no fluxo de atividades, as opções Barra lateral devem ser integradas ao fluxo de atividades e as opções Barra lateral devem ser exibidas nos filtros de publicação. Se as opções Barra lateral não forem exibidas nos filtros de publicação, você deverá adicioná-las.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin

Tradução automática

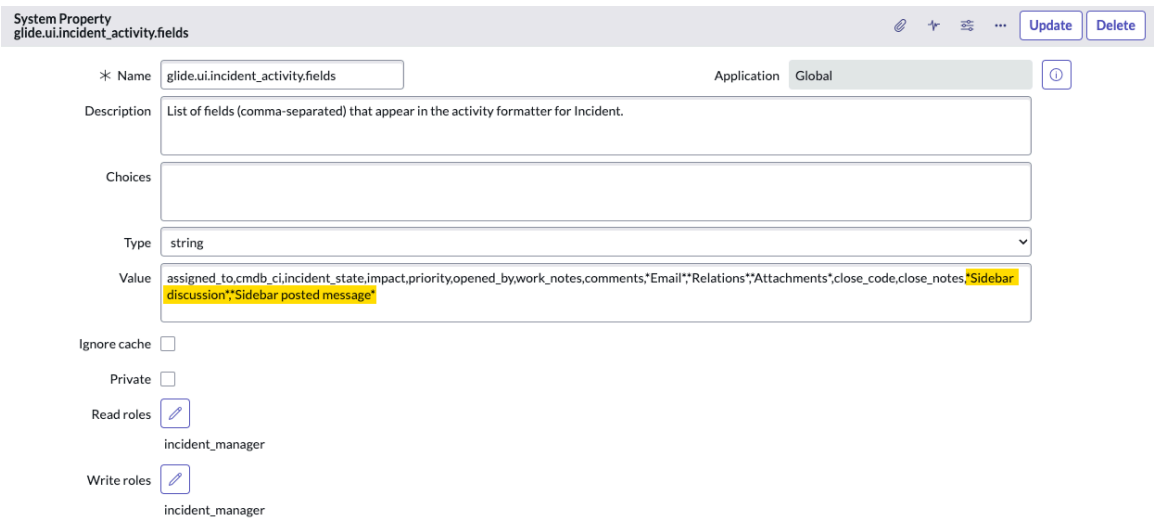
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Nota: Lista de tipos de publicação sem as opções do Barra lateral:



Procedimento

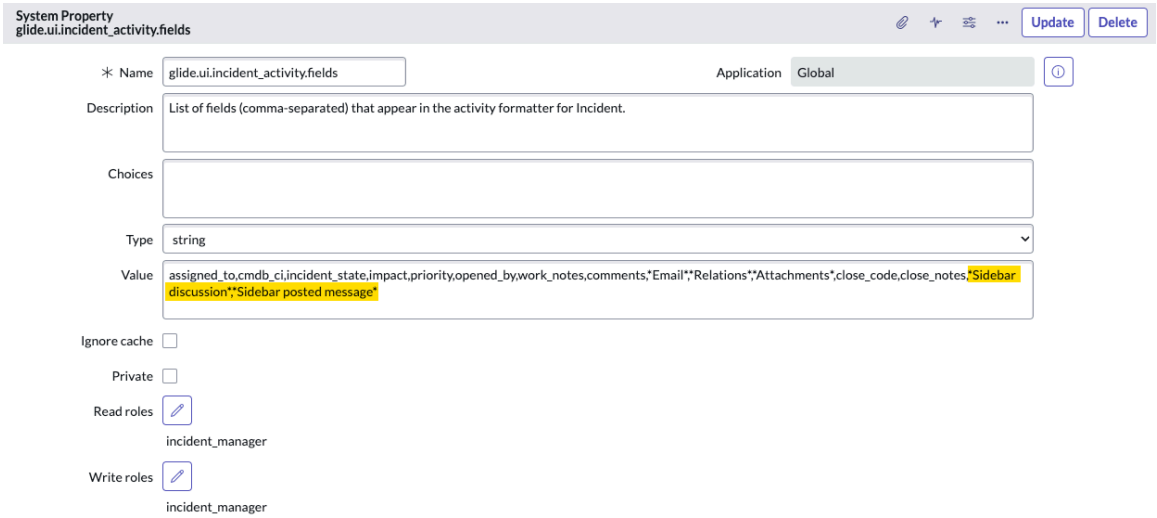
1. Se Barra lateral foi instalado automaticamente no espaço:
   a. Verifique o arquivo sys_properties para o registro glide.ui.{table_name}_activity.fields em que {table_name} é o nome da tabela de registro primário.
   b. Se o registro do arquivo sys_properties existir para a tabela de registros, verifique se ele inclui a **Discussão na Barra lateral** e a **Mensagem postada na Barra lateral**. Caso contrário, adicione a **discussão Barra lateral** e a **mensagem postada Barra lateral** no final do valor existente.



2. Se Barra lateral foi adicionado manualmente a um registro em um espaço:
   a. Verifique o arquivo sys_properties para glide.ui.{table_name}_activity.fields em que {table_name} é o nome da tabela de registro primário.
   b. Se o registro do arquivo sys_properties existir para a tabela de registros, verifique se ele inclui a **Discussão Barra lateral** e a **Mensagem postada Barra lateral**. Caso contrário, adicione a **discussão Barra lateral** e a **mensagem postada Barra lateral** no final do valor existente.

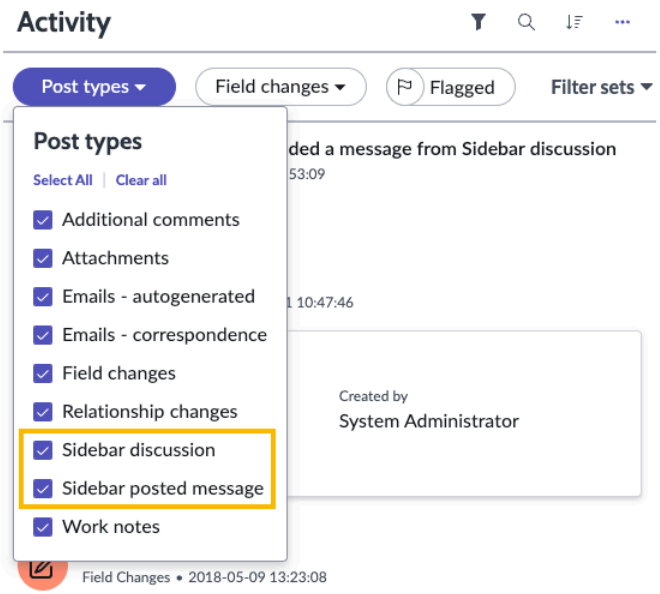
Tradução automática

© 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.



c. Se o registro do arquivo sys_properties não existir para a tabela de registros, ele carregará os filtros padrão que contêm filtros do Barra lateral.

Nota: Lista de tipos de publicação com opções do Barra lateral:



Adicionar o botão Discutir

Para usar Barra lateral, você deve adicionar **Discutir** botão para ativos que não o têm instalado automaticamente e para espaços de trabalho personalizados em que você precisa habilitar Barra lateral em um ativo. Depois de adicionar o botão **Discutir**, você pode criar discussões Barra lateral.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Não é necessário adicionar **Discutir** botão para estes espaços de trabalho porque ele é instalado automaticamente para os tipos especificados:

Tradução automática

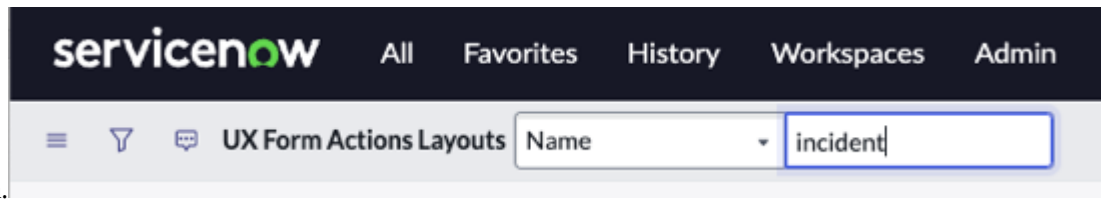
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Espaço	Botão fornecido com o sistema de base
Espaço configurável do Customer Service Management	Caso, interação
Espaço para gerentes do CSM	Caso, interação
FSM Dispatcher Workspace	Ordem de serviço
Espaço do agente de RH (somente configurável)	Caso
Espaço do gerente de RH	Caso, tarefa de catálogo, solicitação de mudança, tarefa de mudança, incidente, problema, item da solicitação
ITSM Manager Workspace	Tarefa de catálogo, solicitação de mudança, incidente, interação, solicitação, item da solicitação
Espaço de gestão de fornecedores	Solicitação de mudança, indisponibilidade de IC do CMDB, empresa principal, crédito de serviço

Nota: Depois de adicionar o botão **Discutir**, você precisa configurar o fluxo de atividades. Para obter mais informações, consulte Fluxo de atividades em Barra lateral.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configurações de ações de formulário de UX**.
2. Na tela Configurações de ações de UX, selecione o espaço ao qual você deseja adicionar **Discutir** botão.
3. Na tela Layouts de ações do formulário de UX, selecione **Nome** na lista suspensa e insira incidenteno campo de pesquisa.



4. Selecione o resultado da pesquisa que tem o nome Incidente e uma Configuração de ação das ações do SOW. A tela Layout de ações do formulário de UX - Incidente é exibida.
5. Verifique se você está no escopo da aplicação correto.

   Example
   Por exemplo, use a aplicação principal do espaço configurável da Otimização da força de trabalho para ações do Espaço do gerente.
6. Selecione a guia Itens de layout de ação do formulário de UX.
7. Crie um novo registro ou edite um existente:
   - Criar um novo registro - Crie um novo registro de layout de ações de formulário de UX para adicionar um Barra lateral botão de discussão para ativos que se estendem das tabelas de tarefa e interação.
     a. Defina o nome e selecione a tabela no menu suspenso.

     Nota: Os campos restantes devem ser preenchidos automaticamente. Observe isso Barra lateral as discussões são compatíveis somente com tabelas que se estendem das tabelas de tarefa e interação.

Tradução automática

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

b. Na tela Item de layout de ações do formulário de UX, insira estas informações:

Campo	Valor
Nome	Abra o Bate-papo de colaboração
Rótulo	Discutir
Ação	Bate-papo de colaboração (certifique-se de que a ação correta esteja selecionada de acordo com sua necessidade. Abra o bate-papo de colaboração para Tarefa ou para Interação. Neste exemplo, estamos configurando o botão Discutir no Incidente, portanto, usamos a ação de bate-papo colaborativo Abrir para Tarefa)
Aplicação	Gestão de incidentes - Espaço de operações de serviços
Tabela	Global

c. Se sua organização tiver vários itens de layout de ações de formulário de UX para Barra lateral certifique-se de relacionar os itens apropriados às ações com base no valor do rótulo.

d. Selecione Save (Salvar).

- Edite um registro existente.

a. Selecione Editar.

b. PESQUISE o valor do rótulo "Discutir" no campo Coleção.

c. Adicione-o à lista Item de layout de ações de formulário de UX.

d. Selecione Save (Salvar).

e. Se sua organização tiver vários itens de layout de ações de formulário de UX para Barra lateral certifique-se de relacionar os itens apropriados às ações com base no valor do rótulo.

8. No campo de navegação de filtro, insira sys_us_form_action_layout.list .

9. Filtro para nome: Incidente e configuração de ação: SOW.

10. Selecione **Formulário de UX - Itens de layout de ação** guia.

11. Selecione **Novo** para criar uma nova entrada e inserir os seguintes campos:

Campo	Valor
Nome	Abra o Bate-papo de colaboração
Rótulo	Discutir
Ação	Abrir bate-papo de colaboração (certifique-se de que a ação correta esteja selecionada de acordo com sua necessidade. Abra o bate-papo de colaboração para tarefa ou interação.)
Aplicação	Gestão de incidentes - Espaço de operações de serviços
Tabela	global

12. Salve o item Layout de ação do formulário de UX. .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 você quiser habilitar Barra lateral Para tabelas que não sejam de tarefa e adicione o botão Discutir ao layout, consulte Adicionar o botão Discutir para tabelas que não sejam de tarefa.

Adicionar o botão Discutir para tabelas que não sejam de tarefa

Para usar Barra lateral Em tabelas que não são de tarefa, siga este procedimento para adicionar o botão Discutir ao layout.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Insira `sys_declarative_actions_assignment_list` no navegador de filtros.
2. Filtre os valores do Rótulo de ação que contêm o modal Criar bate-papo colaborativo aberto.
3. Selecione o resultado do registro que você deseja editar.
4. Em Abrir modal Criar bate-papo colaborativo Atribuição de ação, role para baixo até Links relacionados e selecione a guia Mapeamentos de eventos de complemento de UX.
5. Abra o registro Mapeamento de evento de complemento de UX e verifique se o campo Aplicação usa o Modelo de página comum.
6. Crie um novo Mapeamento de evento de complemento de UX copiando todos os valores de campo do registro de bate-papo de colaboração de nível básico Abrir, incluindo ID do elemento de origem, Ação declarativa de origem, Evento de destino e Mapeamento de carga de destino.
7. PESQUISE o macroponent primário personalizado que sua organização usa, se necessário.
8. Selecione **Save** (Salvar).
9. Se você não tiver certeza do Macroponent de UX que está sendo usado em seu Espaço configurável, você pode pesquisar o registro de definição navegando até Construtor de IU, selecionando Menu > Desenvolvedor > Abrir definição de página.

Configurar consulta de membro Barra lateral

A configuração da consulta de membros Barra lateral preenche previamente a lista de participantes na tela Iniciar uma discussão da Barra lateral.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. No menu da página Experiência do administrador de IC, selecione Barra lateral.
   A tela da configurações Barra lateral com o título "Ajustar como os atendentes colaboram para oferecer suporte aos seus usuários" é exibida.
3. Na seção Participantes na tela de configurações Barra lateral, selecione **Exibir Configurações**.
   A tela Consulta de membro Barra lateral é exibida.
4. Escolha uma das seguintes opções:
   - Para editar uma consulta existente, selecione o nome da consulta.
   - Para criar uma nova consulta, selecione **Nova**.

Tradução automática

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

5. Preencha os campos:

Campo	Descrição
Nome	Nome da consulta do membro.
Ativo	Indica se a consulta está ativa.
Tipo	Na lista suspensa, selecione **Preenchimento prévio** ou **Pesquisar**. ○ Pré-preenchimento: Selecione automaticamente todos os membros do grupo de atribuição. ○ Pesquisar: Adicione somente membros do grupo de atribuição.
Ordem	Ordem em que é considerada a condição de roteamento desta fila, em comparação com outras filas.
Aplicação	Tipo de aplicação com escopo.
Modo de condição	Tipo de condição para itens de trabalho de roteamento na consulta. Na lista suspensa, selecione **Avançado** ou **Simples**. ○ Simples: especifique uma condição de roteamento usando o construtor de condição. ○ Avançado: especifique uma condição de script do JavaScript.
Tabela de condição	Exibido se você selecionou **Simples** Para o Modo de condição. Na lista suspensa, selecione a tabela.
Condição	Exibido se você selecionou **Simples** Para o Modo de condição. Use os botões **Adicionar condição de filtro** e **Adicionar cláusula "OU"** para criar a condição da consulta.
Script de condição	Exibido se você selecionou **Avançado** Para o Modo de condição. Insira um script do JavaScript para criar a consulta.
Modo de consulta do usuário	Na lista suspensa, selecione **Avançado** ou **Simples**. ○ Simples: especifique uma condição de roteamento usando o construtor de condição. ○ Avançado: especifique uma condição de script do JavaScript.
Condição da consulta do usuário	Exibido se você selecionar **Simples** Para o Modo de consulta do usuário. Use os botões **Adicionar condição de filtro** e **Adicionar cláusula "OU"** para criar a condição da consulta.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Script de consulta do usuário	Exibido se você selecionar **Avançado** Para o Modo de consulta do usuário. Especifique um script do JavaScript para criar a consulta.

6. Selecione **Enviar**.

Barra lateral e Microsoft Teams

A integração do Barra lateral ao Microsoft Teams permite que os usuários do Barra lateral e os usuários do Microsoft Teams se comuniquem entre si usando as respectivas plataformas.

Monetização por Microsoft

A integração Barra lateral-Microsoft Teams está disponível como um recurso padrão do ServiceNow, porém, o Microsoft pretende monetizar qualquer uso da API do Microsoft Teams com base em uma cobrança de taxa por mensagem:

- A cobrança de taxa se aplica sempre que a API do Microsoft Teams é chamada. As cobranças se aplicarão a mensagens enviadas da sua instância do ServiceNow para o Microsoft Teams e vice-versa.
- A cobrança de taxa não se aplica a ações "significa para um fim", como pesquisar ou adicionar usuários a um Microsoft Teams bate-papo em grupo, presença do usuário ou reações.
- Minimizar o número de chamadas de API para Microsoft Teams, o sistema de base Barra lateral- Microsoft Teams pelo menos um participante é um usuário somente externo (um usuário que não tem um registro sys_user correspondente). Se você quiser modificar este comportamento do sistema de base, consulte Gerenciar permissões do Microsoft Teams para obter informações sobre como adicionar o usuário interno ou o grupo do qual o usuário interno faz parte.

Microsoft fatura diretamente os clientes de ServiceNow por meio da conta de Microsoft Azure. Para obter mais informações, consulte Requisitos de licenciamento e pagamento da API do Microsoft Teams .

Autenticar usuários Barra lateral em Microsoft Teams

Um usuário do Barra lateral já deve ter uma conta Microsoft Teams para se comunicar com um usuário Microsoft Teams. O Microsoft Teams autentica cada usuário do Barra lateral para confirmar que eles têm uma conta do Microsoft Teams. Essa autenticação garante que o Microsoft Teams possa criar um bate-papo em grupo que inclua a conta do Microsoft Teams do usuário do Barra lateral. Se o usuário do Barra lateral tiver uma conta do Microsoft Teams, mas não tiver entrado, será preciso fazê-lo.

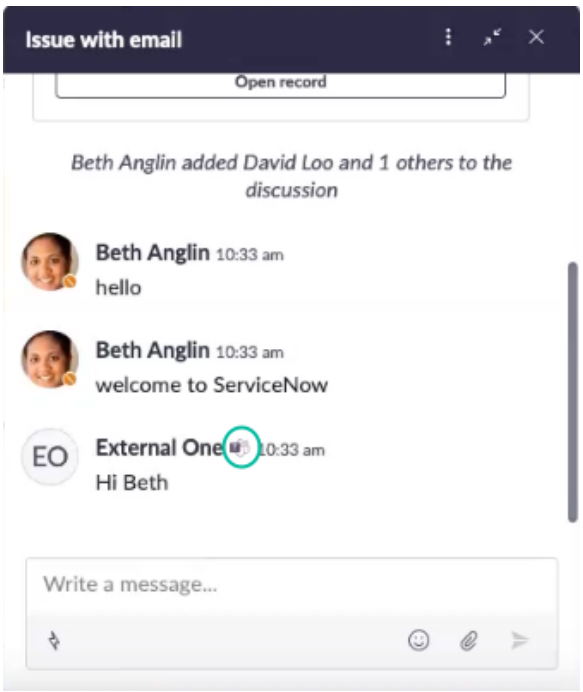
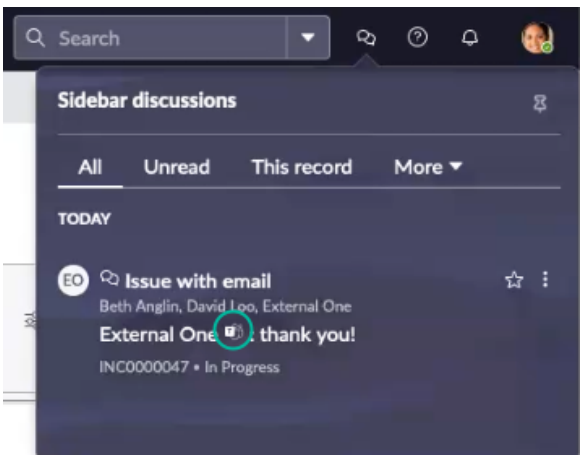
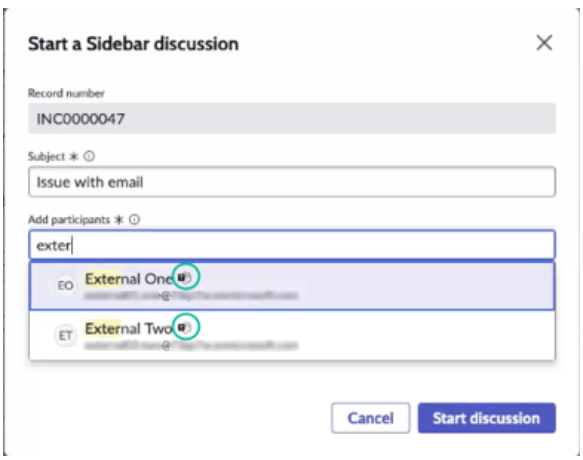
Diferenciando entre usuários do Barra lateral e do Microsoft Teams

Para diferenciar Barra lateral usuários de Microsoft Teams usuários, a. Microsoft Teamsícone exibido ao lado de Microsoft Teams nomes dos usuários. Este ícone está visível nas janelas de discussão e nos resultados da pesquisa, mas não aparece no fluxo de atividades.

Tradução automática

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

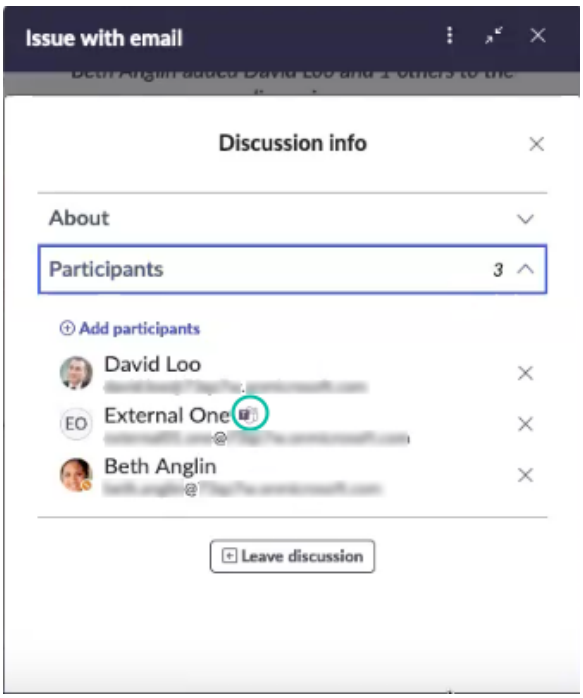
Exemplos com ícone Microsoft Teams

Janela de discussão com o ícone Microsoft Teams	
Guia Todos na janela de discussão com o ícone Microsoft Teams	
Janela de discussão com o ícone Microsoft Teams ao lado dos resultados da pesquisa	

Tradução automática

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

Exemplos com ícone Microsoft Teams

Janela de informações de discussão com o ícone Microsoft Teams	

Adicionar usuários a uma discussão

Os usuários de Barra lateral podem inserir o nome parcial ou completo de um usuário que eles queiram adicionar à discussão. Se o usuário existir no sistema , o nome do usuário será exibido e poderá ser selecionado para ser adicionado à discussão. Usuários que têm acesso a. Microsoft Teams mas não ServiceNow pode ser identificado pelo Microsoft Teams logotipo em sua imagem de avatar. Microsoft Teams os usuários podem adicionar participantes à discussão adicionando-os ao bate-papo em grupo no Microsoft Teams. Isso adiciona automaticamente esses usuários à discussão no Barra lateral.

Nota: Máximo de 250 usuários podem ser adicionados a um Microsoft Teams bate-papo em grupo.

Enviar mensagens entre Barra lateral e Microsoft Teams

Assim que Barra lateral e o Microsoft Teams estiverem integrados, você poderá enviar os seguintes tipos de mensagens entre as duas aplicações:

- Mensagens de texto sem formatação
- Mensagens com emojis
- Mensagens com URLs
- Mensagens com anexos

As ações realizadas na discussão Barra lateral são refletidas em Microsoft Teams e as ações realizadas em Microsoft Teams são refletidas em Barra lateral. Se você responder a uma mensagem em um bate-papo em grupo do Microsoft Teams, a mensagem será exibida no Barra lateral, mas ela não será exibida como uma resposta à mensagem original.

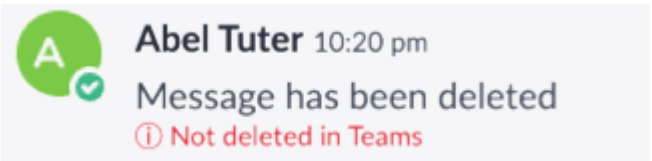
As mensagens de erros aparecem nas seguintes situações:

Tradução automática

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

- Se o Barra lateral não puder entregar uma mensagem para um usuário do Microsoft Teams, a mensagem "Não entregue no Teams" será exibida. Dependendo de como as notificações de mensagem de erro estão configuradas no Barra lateral, a mensagem é exibida apenas para o usuário do Barra lateral que enviou a mensagem ou para todos os usuários do Barra lateral na discussão.

- Se você excluir uma mensagem que enviou anteriormente do Barra lateral para o Microsoft Teams, mas o Microsoft Teams não puder excluir a mensagem, a mensagem "Não excluído no Teams" será exibida.



- Se você editar uma mensagem que enviou anteriormente do Barra lateral para o Microsoft Teams, mas o Microsoft Teams não puder atualizar a mensagem, a mensagem "Não atualizado no Teams" será exibida.

Respostas feitas a mensagens em Microsoft Teams são exibidos como respostas às mensagens correspondentes em Barra lateral.

Remover usuários de uma discussão

Usuários do Barra lateral podem remover um usuário do Microsoft Teams de uma discussão Barra lateral. Quando um usuário do Microsoft Teams for removido de uma discussão, os usuários do Barra lateral e do Microsoft Teams verão uma mensagem informando que o usuário foi removido da discussão. Depois que um usuário do Microsoft Teams é removido da discussão, esse usuário ainda pode acessar o bate-papo em grupo no Microsoft Teams e ver mensagens mais antigas, mas não pode mais participar da discussão. Se um usuário do Microsoft Teams sair de uma discussão por conta própria, os usuários do Barra lateral e do Microsoft Teams verão uma mensagem informando que o usuário do Microsoft Teams saiu da discussão.

Histórico de mensagens

Se o administrador habilitar bate-papos em grupo do Microsoft Teams para um usuário, o histórico de mensagens de todas as discussões no Barra lateral de que o usuário já estiver participando não será pré-carregado no bate-papo em grupo do Microsoft Teams. No bate-papo em grupo do Microsoft Teams, o usuário só receberá mensagens enviadas depois do administrador habilitá-lo para receber bate-papos em grupo do Microsoft Teams.

Tradução automática

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

Acesso de ServiceNow a mensagens do Microsoft Teams

O acesso de ServiceNow a bate-papos e mensagens em grupo do Microsoft Teams é restrito aos gerados como parte da integração de Barra lateral e Microsoft Teams.

Sincronização de participantes

Os participantes da discussão não serão sincronizados se a integração entre Barra lateral e Microsoft Teams for mudada várias vezes.

Exemplo de sincronização

Initial configuration

1. Admin activates the Sidebar-Teams integration.

2. Admin deactivates the Sidebar-Teams integration.
3. Sidebar User A is removed from the discussion on Sidebar.
4. Teams User 3 is removed from the Teams group chat and User 4 is added to the Teams group chat.

5. Admin reactivates the Sidebar-Teams integration.

Result

Discussion groups are NOT updated and remain as they were before the Sidebar-Teams integration was deactivated (User A, User B, User C on Sidebar and User 1, User 2, and User 3 on Teams).

Separação de Domínios com integração Barra lateral-Microsoft Teams

Se Barra lateral está integrado ao Microsoft Teams o domain separation não é compatível com Microsoft Teams instância. Como resultado, o **Configurar** botão para Microsoft Teams Está desabilitado na página Configurações. Por exemplo, se tiver configurado dois domínios no ServiceNow, mas só usar uma instância do Microsoft Teams, você não poderá particionar a instância do Microsoft Teams para que parte dela aponte para um domínio e outra parte para outro 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.

Integrar Barra lateral e Microsoft Teams

Habilite conversas entre usuários Barra lateral e Microsoft Teams integrando Barra lateral com Microsoft Teams.

Siga estas etapas para integrar Barra lateral e Microsoft Teams.

Nota: Alguns recursos abaixo exigem que você faça login em sites como ServiceNow University, Now Create ou a Comunidade da ServiceNow. Se o recurso esperado não carregar, faça login e tente acessar o recurso novamente.

1. Instale o app da Loja na instância do Washington DC.
2. Crie a conta de desenvolvedor do Microsoft Teams e do app Azure. Consulte o artigo da base conhecimento KB1225842 para obter mais informações.
3. Criar o app Microsoft Teams. Veja o artigo da base de conhecimento KB1225842 para obter mais informações.
4. Habilite a integração do Microsoft Teams usando as informações em Habilitar a integração com Microsoft Teams.

Habilitar ou configurar a integração do Microsoft Teams

Habilitar ou configurar a integração do Microsoft Teams como parte da integração de Barra lateral com Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Selecione Barra lateral.
3. No cartão Integrações:
   - Se Barra lateral e Microsoft Teams ainda não estiverem integrados, selecione **Configurar**.
   - Se Barra lateral e Microsoft Teams já estiverem integrados, selecione **Exibir configuração** na lista suspensa Gerenciar.
4. Na tela Integração de Microsoft Teams, deslize o controle de ativação para permitir ou impedir que usuários do Microsoft Teams participem de discussões no Barra lateral.
   - Quando essa opção for ativada, os usuários do Microsoft Teams que tinham acesso a Barra lateral vão recuperar o acesso e todos os usuários do Microsoft Teams que foram incluídos recentemente obterão acesso a Barra lateral.
   - Quando está desativado:
     - Os usuários do Microsoft Teams que tinham acesso a Barra lateral não terão mais acesso a Barra lateral.
     - Todos os usuários do Microsoft Teams que tiverem sido recém-incluídos não terão acesso a Barra lateral.
     - As discussões existentes ficarão inativas no Microsoft Teams. Os usuários do Microsoft Teams ainda poderão acessar as mensagens mais antigas em um bate-papo em 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.

do Microsoft Teams, mas as mensagens trocadas nesses bate-papos em grupo não serão enviadas para Barra lateral.

- As discussões existentes permanecerão ativas para os usuários Barra lateral.

5. Insira o **Segredo do cliente**, a **URL de retorno de chamada** e a **URL de redirecionamento**.

Nota: Para obter mais informações sobre os campos necessários do Portal Microsoft Azure, consulte Usar o portal para criar uma aplicação do Azure AD .

Campo	Descrição
ID da aplicação (cliente)	ID associado ao aplicativo criado no portal.
ID do diretório (locatário)	ID associado à organização Microsoft Teams que será vinculada a discussões Barra lateral.
ID de Aplicativo	ID usada para assinar conversas Barra lateral de Microsoft Teams.
Segredo do Cliente	Credenciais atribuídas automaticamente usadas para autenticar o aplicativo [Microsoft Azure com Microsoft. Se este campo for alterado, uma nova configuração de integração será acionada.
URL do Retorno de Chamada	Local da web usa Microsoft Teams para enviar uma resposta para Barra lateral. Para sua própria instância, adicione o valor como https://your-instance.service-now.com/api/now/collaboration_chat_event_processor/chats. Se este campo for alterado, uma nova configuração de integração será acionada.
Redirecional URL	Página da web que aparece depois que você faz login com sucesso em Microsoft Teams. Se este campo for alterado, uma nova configuração de integração será acionada.

6. Selecione **Salvar**.

Gerenciar permissões do Microsoft Teams

Configure quais grupos ou usuários podem acessar discussões do Barra lateral em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Selecione Barra lateral.
3. Na lista suspensa **Gerenciar** no cartão Integrações, selecione **Exibir permissões**.
   A página de permissões do Microsoft Teams é exibida.
4. Selecione **Grupos** ou **Usuários** guia.

Guia grupos

Campo	Descrição
Filtrar por	Use os campos de filtro para limitar quais usuários são exibidos na lista Usuários disponíveis.
Botão Aplicar filtro	Selecione **Aplicar filtro** para limitar os grupos na lista Grupos disponíveis usando os campos de filtro.
Grupos disponíveis	Selecione os grupos que podem acessar as discussões do Barra lateral em Microsoft Teams.
Grupos selecionados	Lista dos grupos que podem acessar as discussões de Barra lateral em Microsoft Teams. Para remover o acesso, selecione o X ao lado do nome do grupo. **Nota:** Todos os usuários do grupo selecionado terão acesso às discussões.

Guia Usuários

Campo	Descrição
Filtrar por	Use os campos de filtro para limitar quais grupos são exibidos na lista Grupos disponíveis.
Botão Aplicar filtro	Selecione **Aplicar filtro** para limitar os usuários na lista Usuários disponíveis usando os campos de filtro.
Usuários disponíveis	Selecione os usuários que podem acessar as discussões de Barra lateral em Microsoft Teams.
Usuários selecionados	Lista dos usuários que podem acessar as discussões de Barra lateral em Microsoft Teams. Para remover o acesso, selecione o X ao lado do nome do usuário.

5. Selecione **Salvar**.

Barra lateral e Slack

A integração do Barra lateral ao Slack permite que os usuários do Barra lateral e os usuários do Slack se comuniquem entre si usando as respectivas plataformas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de base Barra lateral- Slack pelo menos um participante é um usuário somente externo (um usuário que não tem um registro sys_user correspondente).

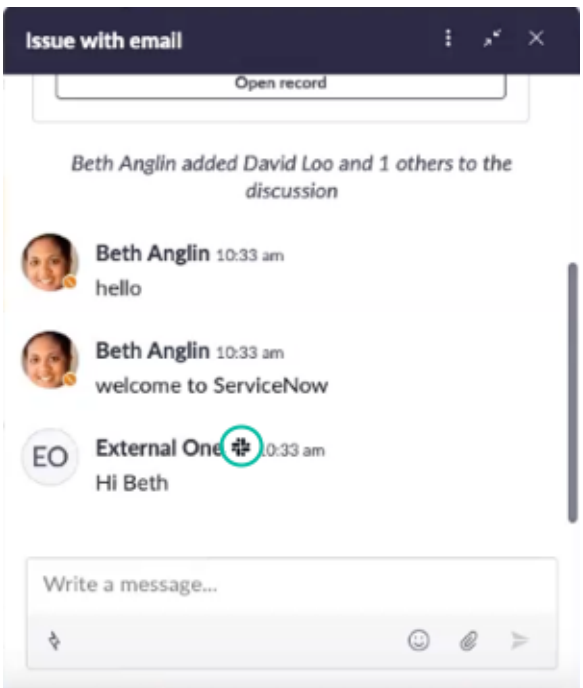
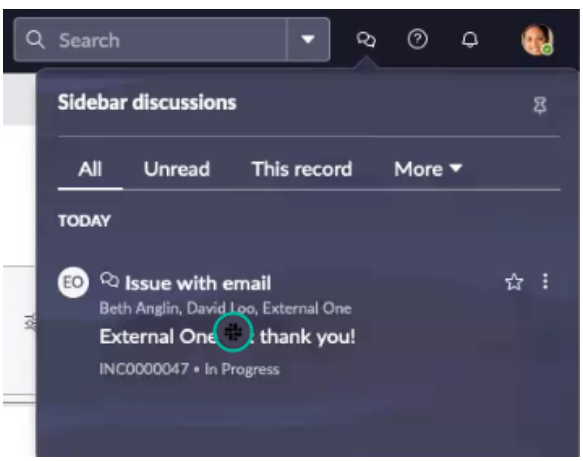
Autenticar usuários Barra lateral em Slack

Um usuário do Barra lateral já deve ter uma conta Slack para se comunicar com um usuário Slack. O Slack autentica cada usuário do Barra lateral para confirmar que eles têm uma conta do Slack. Esta autenticação verifica isso Slack pode criar um bate-papo de canal privado que inclui Barra lateral do usuário Slack conta. Se o usuário do Barra lateral tiver uma conta do Slack, mas não tiver entrado, será preciso fazê-lo.

Diferenciando entre usuários do Barra lateral e do Slack

Para diferenciar Barra lateral usuários de Slack usuários, a. Slackícone ( ) é exibido ao lado de Slack nomes dos usuários. Este ícone está visível nas janelas de discussão e nos resultados da pesquisa, mas não aparece no fluxo de atividades.

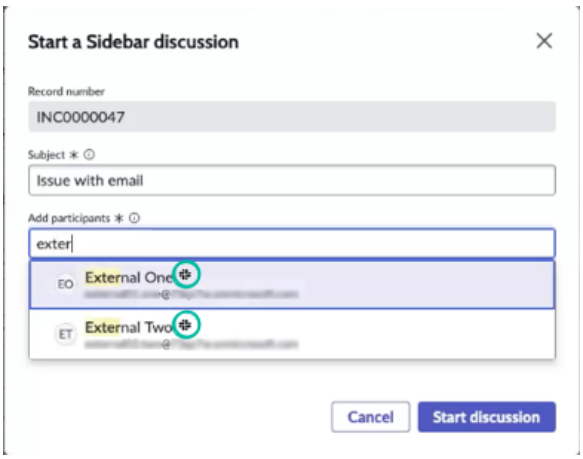
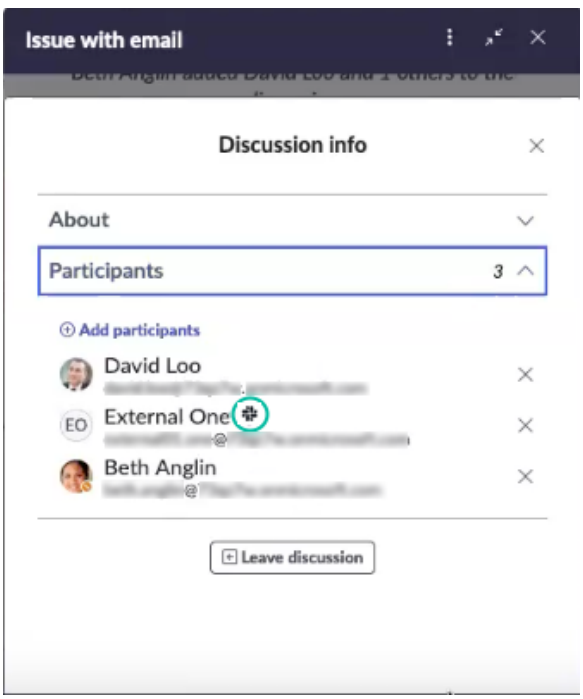
Exemplos com ícone Slack

Janela de discussão com o ícone Slack	
Guia Todos na janela de discussão com o ícone Slack	

Tradução automática

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

Exemplos com ícone Slack

Janela de discussão com o ícone Slack ao lado dos resultados da pesquisa	
Janela de informações de discussão com o ícone Slack	

Adicionar usuários a uma discussão

Os usuários de Barra lateral podem inserir o nome parcial ou completo de um usuário que eles queiram adicionar à discussão. Se o usuário existir no sistema , o nome do usuário será exibido e poderá ser selecionado para ser adicionado à discussão. Usuários que têm acesso a. Slack mas não ServiceNow pode ser identificado pelo Slack logotipo em sua imagem de avatar. Slack os usuários podem adicionar participantes à discussão adicionando-os ao bate-papo em grupo no Slack. Isso adiciona automaticamente esses usuários à discussão no Barra lateral.

Nota: Máximo de 250 usuários podem ser adicionados a um Slack canal privado.

Sincronizando Barra lateral e. Slack usuários

Se Barra lateral e. Slack são integrados, um trabalho é executado a cada 30 minutos para sincronizar o. Barra lateral e. Slack usuários. Se for um Slack o e-mail do usuário corresponde a Barra lateral e-mail do usuário, o. Slack o usuário está mapeado para Barra lateral 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.

Validando mensagens

Mensagens enviadas de Slack. Barra lateral são verificados usando Slack segredo de assinatura de.

Enviar mensagens entre Barra lateral e Slack

Assim que Barra lateral e o Slack estiverem integrados, você poderá enviar os seguintes tipos de mensagens entre as duas aplicações:

- Mensagens de texto sem formatação
- Mensagens com imagens
- Mensagens com emojis
- Mensagens com URLs
- Mensagens com anexos
- Mensagens com links para ServiceNow registros

Respostas feitas a mensagens em Slack são exibidos como respostas às mensagens correspondentes em Barra lateral.

Remover usuários de uma discussão

Usuários do Barra lateral podem remover um usuário do Slack de uma discussão Barra lateral. Quando um usuário do Slack for removido de uma discussão, os usuários do Barra lateral e do Slack verão uma mensagem informando que o usuário foi removido da discussão. Depois de um Slack o usuário é removido da discussão, ele ainda pode acessar o bate-papo em grupo em Slack e exibem mensagens anteriores, mas não podem mais participar da discussão. Se um usuário do Slack sair de uma discussão por conta própria, os usuários do Barra lateral e do Slack verão uma mensagem informando que o usuário do Slack saiu da discussão.

Histórico de mensagens

Se o administrador habilitar bate-papos em grupo do Slack para um usuário, o histórico de mensagens de todas as discussões no Barra lateral de que o usuário já estiver participando não será pré-carregado no bate-papo em grupo do Slack. No bate-papo em grupo do Slack, o usuário só receberá mensagens enviadas depois do administrador habilitá-lo para receber bate-papos em grupo do Slack.

Acesso de ServiceNow a mensagens do Slack

O acesso de ServiceNow a bate-papos e mensagens em grupo do Slack é restrito aos gerados como parte da integração de Barra lateral e Slack.

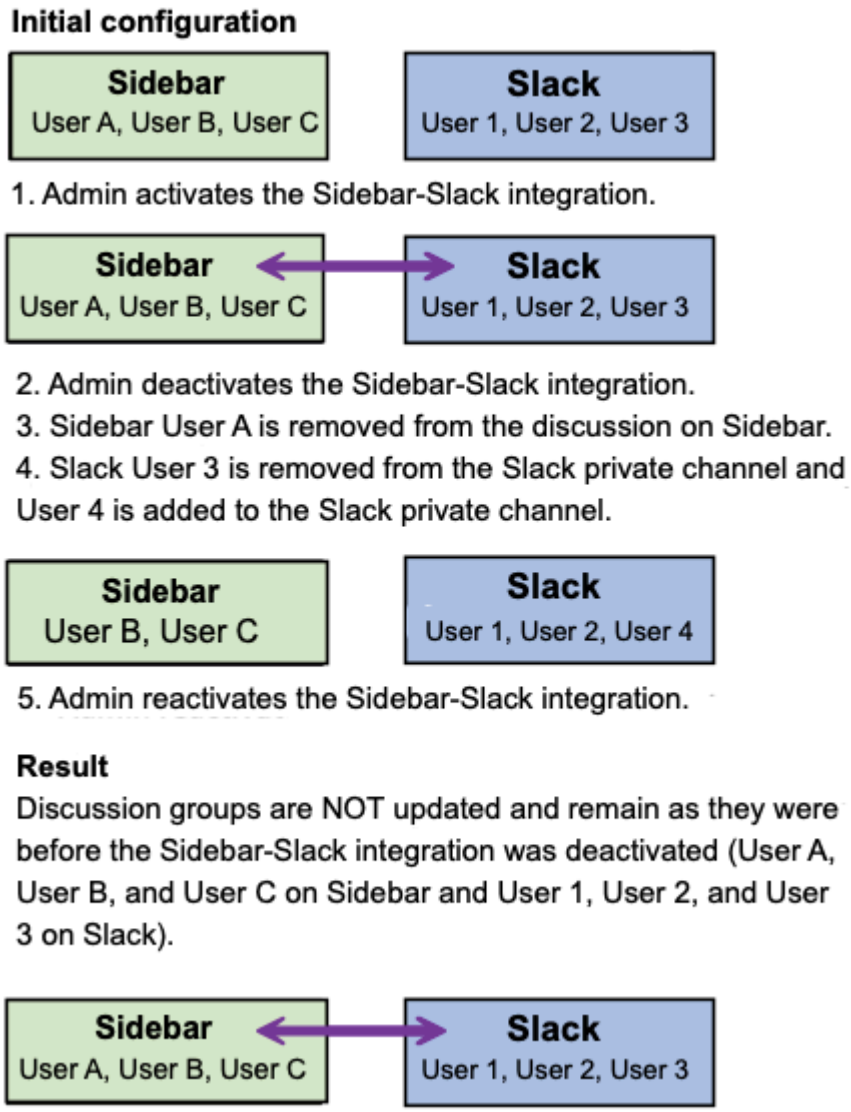
Sincronização de participantes

Os participantes da discussão não serão sincronizados se a integração entre Barra lateral e Slack for mudada várias vezes.

Tradução automática

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

Exemplo de sincronização



Domain Separation com Barra lateral e. Slack integração

Se Barra lateral está integrado ao Slack o domain separation não é compatível com Slack instância. Como resultado, o **Configurar** botão para Slack Está inativo na página Configurações. Por exemplo, se tiver configurado dois domínios no ServiceNow, mas só usar uma instância do Microsoft Teams, você não poderá particionar a instância do Microsoft Teams para que parte dela aponte para um domínio e outra parte para outro domínio.

Integrar Barra lateral e Slack

Habilite conversas entre usuários Barra lateral e Slack integrando Barra lateral com Slack.

Siga estas etapas para integrar Barra lateral e Slack.

Nota: Alguns recursos abaixo exigem que você faça login em sites como ServiceNow University, Now Create ou a Comunidade da ServiceNow. Se o recurso esperado não carregar, faça login e tente acessar o recurso novamente.

Tradução automática

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

1. Configure o. Slack conta.
2. Adicionar Slack usuários.
3. Habilitar Slack de ServiceNow.
4. Configurar assinatura de evento e URL do webhook.

Configure o. Slack conta

Configure o. Slack conta.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Em Slack programa do desenvolvedor , entre no seu Slack conta de desenvolvedor.
2. Em Slack painel, selecione **Seus apps** no canto superior direito da tela.
3. Na tela Seus aplicativos, selecione **Criar um aplicativo**
4. Na caixa de diálogo Criar um app, selecione **Do zero** .
5. Na caixa de diálogo Nome do app e Escolher espaço, preencha os campos:
   - Nome da aplicação - nome da aplicação que você criará. Anote o nome do app porque você precisará dele nos procedimentos restantes.
   - Escolha um espaço para desenvolver seu app - Na lista suspensa, selecione o espaço onde seu app residirá. Anote o nome do app porque você precisará dele nos procedimentos restantes.
6. Selecione **Criar app** .
7. Em uma janela do navegador, insira `https://api.slack.com/apps` e selecione o app que você criou na etapa 5.
8. Em Configurações, selecione **OAuth e Permissões** .
9. Na caixa de diálogo URLs de redirecionamento, insira `https://{instance_url}/oauth_redirect.do`
10. Selecione **Adicionar novo URL direto** .
11. Adicione esses escopos OAuth na seção Escopo T:ken do usuário.

Escopo do OAuth	Descrição
canais:histórico	Exiba mensagens e outros conteúdos nos canais públicos de um usuário.
canais:ler	Exiba informações básicas sobre canais públicos em um espaço.
canais:gravação	Gerencie os canais públicos de um usuário e crie novos em nome de um usuário.
canais: write.invites	Convide membros para canais públicos.
chat:write	Envie mensagens em nome de um usuário.
files:write	Carregue, edite e exclua arquivos em nome 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.

Escopo do OAuth	Descrição
grupos:ler	Exiba informações básicas sobre os canais privados de um usuário.
grupos:gravar	Gerencie os canais privados de um usuário e crie novos em nome de um usuário.
grupos:write.invites	Convide membros para canais privados.
im:ler	Exiba informações básicas sobre as mensagens diretas de um usuário.
im: gravar	Inicie mensagens diretas com pessoas em nome de um usuário.
mpin:read	Exiba informações básicas sobre mensagens diretas de grupo de um usuário.
mpin:write	Iniciar mensagens diretas de grupo com pessoas em nome de um usuário.
users:read	Exibir pessoas em um espaço.
users:read.email	Exiba endereços de e-mail de pessoas em um espaço.

12. Adicione estes escopos OAuth na seção Escopo do token de bot:

Escopo do OAuth	Descrição
users:read	Exibir pessoas em um espaço.
users:read.email	Exiba endereços de e-mail de pessoas em um espaço.

Adicionar Slack usuários

Convide usuários para Slack. Slack os usuários ainda não existem.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Em uma janela do navegador, insira `administrador/administrador <workspace name>` onde `<workspace name>` é o nome do espaço especificado quando você criou o app em Configure o. Slack conta.
2. Selecione **Convidar pessoas** .
3. Adicione os endereços de e-mail dos usuários que você deseja adicionar.
   E-mails serão enviados para os usuários convidados.
4. Faça login no e-mail do usuário e aceite o convite.
5. Selecione **Iniciar** para iniciar o. Slack painel de bate-papo.

Habilitar Slack de ServiceNow

Verifique o campo de e-mail dos registros de usuário do sistema para o qual serão mapeados Slack os usuários estão atualizados corretamente. Isso deve ser feito antes do trabalho agendado que sincroniza os usuários entre Slack e. ServiceNow execuções.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações** > **Barra lateral**.
2. Na seção Integrações, selecione **Configurar** para Slack.
3. Na página de configuração da integração do Slack, preencha Slack campos de credencial:
   - ID do cliente - ID associado ao app que você criou.
   - Segredo do cliente - Segredo do cliente atribuído automaticamente localizado em Slack Tela Credenciais da aplicação.
   - Segredo de assinatura - Segredo de assinatura atribuído automaticamente localizado em Slack Tela Credenciais da aplicação.
   - Token OAuth do usuário bot - Token atribuído automaticamente localizado no Slack Tela OAuth e Permissões. Este campo deve começar com `xoxb` .
4. Selecione **Save** (Salvar).
5. No filtro de navegação, insira `sys_cs_collab_settings.list` .
6. Na página Configurações do bate-papo de colaboração, marque Habilitar Slack Está definido como verdadeiro e esse Canal de preferência está definido como Slack.

   Trouble?
   Se habilitado Slack Não está definido como verdadeiro ou o Canal de preferência não está definido como Slack desative e reative Slack.
7. No filtro de navegação, insira `oauth_credential.list` .
8. Na página Credenciais do OAuth, verifique se existe um novo registro chamado Entidade OAuth do Slack da barra lateral.
   Este é o token no nível da aplicação necessário para que o trabalho agendado seja executado com sucesso para sincronizar os usuários.
9. No filtro de navegação, insira `sys_cs_collab_provider_user_profile.list` .
10. Na página Perfis de bate-papo de colaboração, verifique isso Slack os usuários foram importados corretamente.
11. Selecione **Discutir** e adicionar pelo menos um usuário externo (um Slack usuário que não tem um ServiceNow).

Configurar assinatura de evento e URL do webhook

Configure a assinatura do evento e o URL do webhook.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra o. Slack aplicativo da etapa um.
2. Selecione **Assinaturas de evento** .
3. No campo URL da solicitação, insira o URL da solicitação.
   Por exemplo, insira `https://{instancename}/api/sn_oe_sfs/collaboration_slack_event_processor/chats` .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Assinar eventos em nome dos usuários** .
5. Adicione estes eventos:

Nome do Evento	Descrição	Escopo necessário
member_joined_channel	Um usuário entrou em um canal público, canal privado ou MPDM.	canais:read ou grupos:read ou mpim:read
member_left_channel	Um usuário saiu de um canal público ou privado.	canais:ler ou grupos:ler
message.channels	Uma mensagem foi publicada em um canal.	canais:histórico
message.groups	Uma mensagem foi publicada em um canal privado.	grupos:histórico
message.im	Uma mensagem foi publicada em um canal de mensagem direta.	histórico de im

6. Selecione **Assinar eventos de bot** .
7. Adicione estes eventos:

Nome do Evento	Descrição	Escopo necessário
member_left_channel	Um usuário saiu de um canal público ou privado.	canais:ler ou grupos:ler
message.channels	Uma mensagem foi publicada em um canal.	canais:histórico
message.im	Uma mensagem foi publicada em um canal de mensagem direta.	histórico de im

Como usar o Barra lateral

Você pode criar um Barra lateral discussão para um registro baseado em tarefa ou de interação ou como uma conversa autônoma. Barra lateral discussões para um registro baseado em tarefa ou de interação podem ser criadas a partir de um espaço configurável ou um Next Experience Página de registro da IU principal.

Para criar um Barra lateral para um registro baseado em tarefa ou de interação, consulte Crie um Barra lateral discussão para um registro. Para criar um autônomo Barra lateral conversa, consulte Crie um autônomo Barra lateral discussão.

Crie um Barra lateral discussão para um registro

Colabore com outras pessoas criando um Barra lateral discussão para um registro de tarefa ou interação. Essas discussões podem ser criadas a partir de um Next Experience Ou página de registro da IU principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuários com acesso ao registro associado à discussão Barra lateral

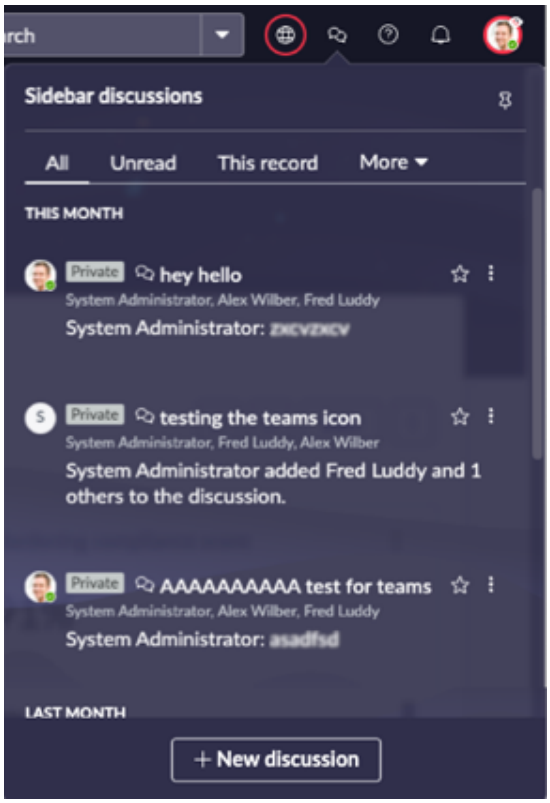
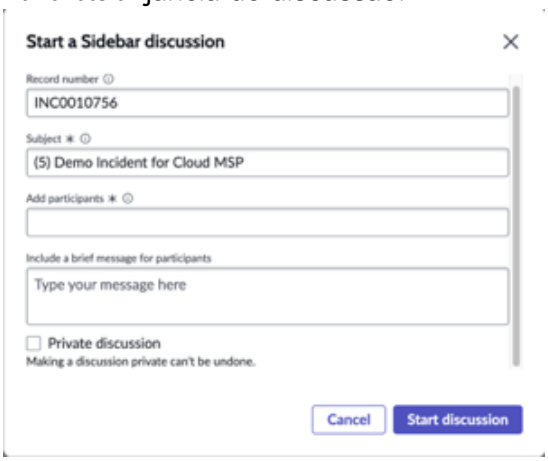
Nota: Para evitar incompatibilidades com recursos mais recentes, use Barra lateral somente em registros que têm um número de registro associado.

Tradução automática

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

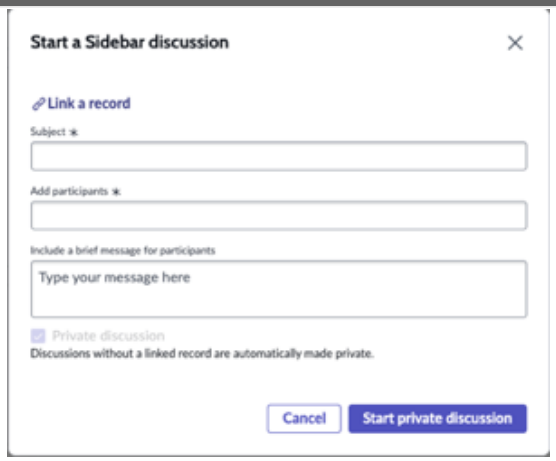
Procedimento

1. Iniciar uma discussão na barra lateral a partir de um Next Experience Página ou um registro de IU principal:

Página Next Experience	**Registro de IU principal**
a. No menu superior, selecione Barra lateralícone de discussão ( ) para exibir o. Barra lateral janela de discussões.  **b.** Para exibir um existente Barra lateral, selecione-a em Barra lateral menu de discussão. **c.** Iniciar um novo Barra lateral selecionando **Nova discussão** Para exibir Iniciar um Barra lateral janela de discussão.	**a.** No filtro de navegação, insira o tipo de registro (interação ou tarefa) para o qual você deseja criar um Barra lateral discussão. **b.** Selecione **Todos** para exibir todos os registros do tipo inserido. **c.** Na tela Incidentes ou Tarefas, selecione o registro que você deseja criar Barra lateral discussão para. **d.** Na tela Incidente ou Tarefa, selecione **Discutir** Para exibir Iniciar um Barra lateral janela de discussão: 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Next Experience	Registro de IU principal
 **d.** Selecione **Vincular um registro** E insira o número da tarefa ou incidente no campo Número do registro.	

2. Preencha os campos em Barra lateral janela de discussão:

Campo	Descrição
Número de registro	Número do registro associado ao Barra lateral discussão.
Assunto	Este campo é preenchido previamente com a descrição resumida do registro. Se o assunto começar com um número entre parênteses, esse número indicará o número que esta discussão é para o registro. Por exemplo, se a linha de assunto tiver "(2) Problema de e-mail", "2" indicará a segunda discussão do registro de problema de e-mail. Você pode editar ou adicionar ao campo Assunto.
Adicionar participantes	Selecione o usuário ou o grupo de usuários a ser incluído na discussão. Se um grupo de atribuição foi inserido para este caso/interação/incidente, este campo será preenchido previamente com seus membros. ○ Se você selecionar Usuários individuais, somente os usuários com acesso ao registro poderão ser adicionados como participantes. ○ Se você selecionar um grupo de usuários, somente os usuários do grupo que têm acesso ao registro serão adicionados como participantes. Para obter mais informações, consulte Configurar consulta de membro Barra lateral.
Incluir uma breve mensagem para os participantes	Insira uma mensagem resumida para os participantes do Barra lateral discussão.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Discussão privada	Selecione **Discussão privada** para limitar Barra lateral acesso à discussão somente para o agente e outros participantes da discussão. Essas discussões são marcadas como "privadas" e não podem ser convertidas em não privadas. Os participantes podem convidar outras pessoas para ingressar na discussão privada, desde que os novos participantes tenham acesso ao registro. As discussões privadas não estão visíveis para não participantes nos resultados da pesquisa.

3. Selecione uma das seguintes propriedades:
   - Iniciar discussão privada - Inicie uma privada Barra lateral discussão.
   - Iniciar discussão - inicie um Barra lateral discussão.
   - Cancelar - cancela a discussão.
4. Depois de iniciar uma discussão, você pode editar e excluir mensagens.

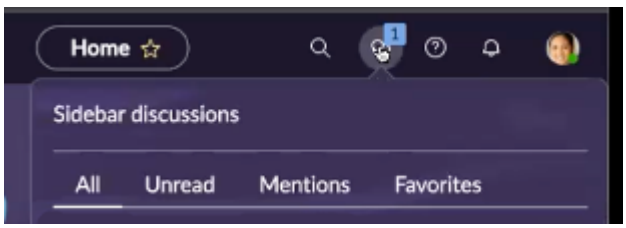
Opção	Descrição
Editar mensagem	Selecione o ícone Mais opções ao lado da mensagem e. **Editar mensagem** . A mensagem aparece em uma janela de edição onde você pode mudar o texto. ○ Você só pode editar as mensagens que enviou. ○ Você só pode editar uma mensagem de cada vez. ○ Se você alterar o anexo de uma mensagem enviada, os anexos antigos e novos serão exibidos. ○ Se uma mensagem que você enviou contiver um URL, você poderá excluir a mensagem, mas não poderá editá-la.
Exclusão de uma mensagem	Selecione o ícone Mais opções ao lado da mensagem e. **Excluir mensagem** . Uma caixa de diálogo é exibida perguntando se você tem certeza de que deseja excluir sua mensagem. Selecione **Excluir** para excluir a mensagem ou selecione **Cancelar** para deixar a mensagem. ○ Você só pode excluir mensagens enviadas. ○ Depois de excluir uma mensagem, um aviso com a data e a hora em que a mensagem foi excluída é exibido.

Tradução automática

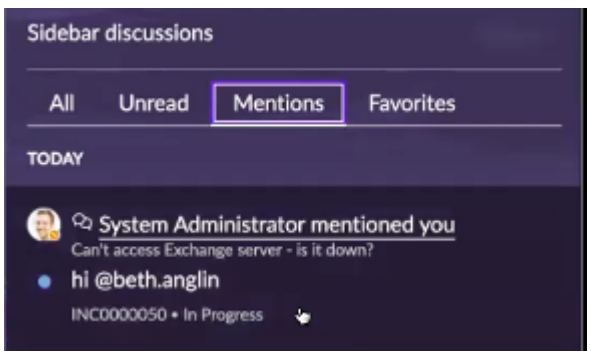
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Opção	Descrição
	○ Se você excluir uma mensagem que menciona alguém usando @menção, essa @menção também será excluída. ○ Não é possível desfazer uma exclusão, depois de excluir uma mensagem, ela desaparece.

5. Para mencionar um usuário, insira `usuário` (em que `usuário` é o nome do usuário) ou `Em` para exibir uma lista de usuários e selecionar alguém dessa lista.
   - Somente usuários com acesso ao registro subjacente são exibidos na lista.
   - A lista é dividida em usuários que estão participando da discussão (participantes) e usuários que não estão (não participantes).
   - O usuário é notificado de que foi mencionado em uma mensagem de discussão Barra lateral. O ícone de bate-papo de discussões da Barra lateral exibe um número indicando mensagens ou menções não lidas.



   - Se o usuário selecionar **Menções**, as mensagens que mencionam o usuário com o usuário são exibidas.



   - Se o usuário clicar no cartão de visualização da mensagem, a mensagem correspondente será exibida com a mensagem exata que contém a @menção realçada.

6. Uma notificação por e-mail será enviada ao usuário se:
   - o usuário não lê as mensagens em 24 horas. O e-mail é enviado como um lembrete para exibir as mensagens e retomar a discussão. Consulte Barra lateral mapeamento do solicitante para obter mais informações sobre o mapeamento do solicitante para notificações por e-mail.
   - se um solicitante for adicionado a uma discussão existente.

7. Para fechar a caixa de diálogo de discussão (mas não sair da discussão), selecione o ícone 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.

Crie um autônomo Barra lateral discussão

Crie um autônomo Barra lateral discussão que não está vinculada a um registro específico.

Antes de Iniciar

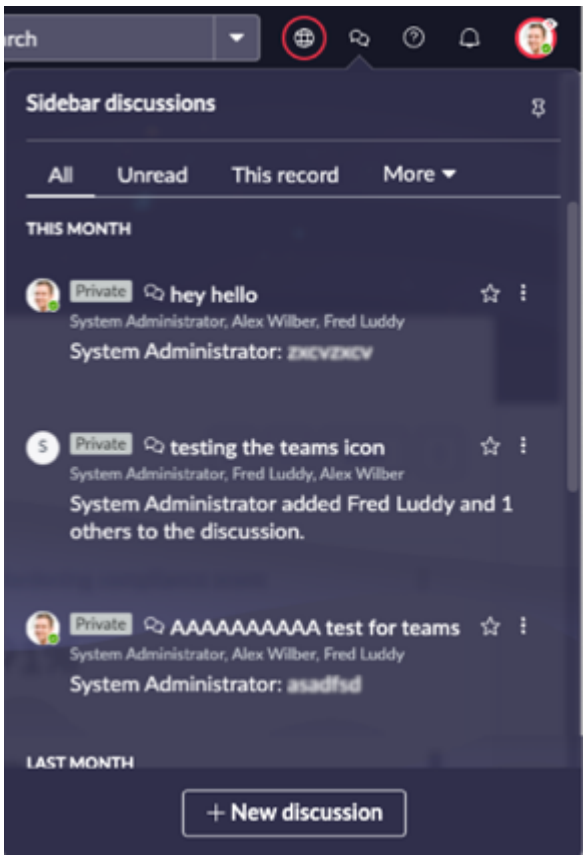
Função necessária: nenhuma

Iniciando um Barra lateral discussão

Siga este procedimento para iniciar um Barra lateral discussão:

Procedimento

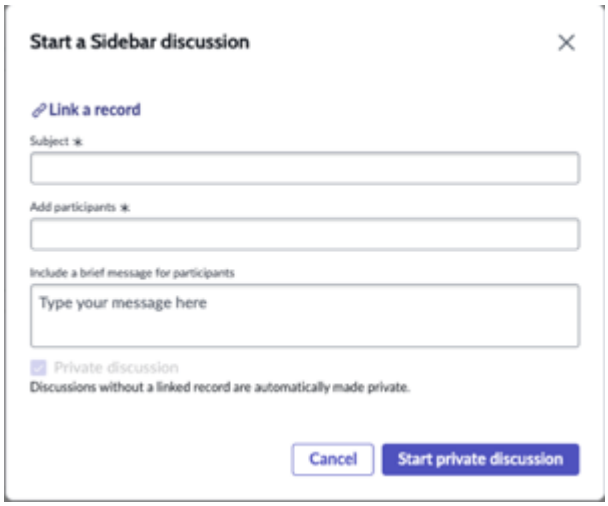
1. No menu superior, selecione Barra lateralícone de discussão ( ) para exibir o. Barra lateral janela de discussões.



2. Para acessar um existente Barra lateral, selecione-a no Barra lateral menu de discussão.
3. Iniciar um novo Barra lateral selecionando **Nova discussão** Para exibir Iniciar um Barra lateral janela de discussão.

Tradução automática

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



4. Preencha os campos:

Campo	Descrição
Vincular um registro	Selecione **Vincular um registro** se você quiser conectar isso Barra lateral discussão para um registro. (Se você vincular a um registro, a discussão não será mais uma discussão autônoma.) Uma nova caixa de diálogo de discussão é exibida e você pode inserir o número do registro ao qual deseja vincular. Todos os participantes que não têm acesso ao registro são removidos automaticamente da discussão.
Assunto	Insira uma breve descrição para a conversa.
Adicionar participantes	Selecione os usuários ou grupos de usuários a serem incluídos na discussão.
Incluir uma breve mensagem para os participantes	Insira uma mensagem resumida para os participantes do Barra lateral discussão.
Discussão privada	As discussões independentes são sempre privadas e o acesso é limitado apenas ao usuário e a outros participantes da discussão. Essas discussões são marcadas como "privadas" e não podem ser convertidas em não privadas. As discussões privadas não são visíveis para não participantes nos resultados da pesquisa.

5. Depois de iniciar uma discussão, você pode editar e excluir mensagens.

Opção	Descrição
Editar mensagem	Selecione o ícone Mais opções ⋮ ao lado da mensagem e. **Editar mensagem** . A mensagem aparece em uma janela de edição onde você pode mudar o texto.

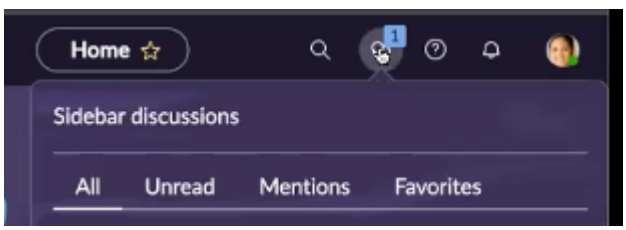
Tradução automática

© 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.

Opção	Descrição
	○ Você só pode editar as mensagens que enviou. ○ Você só pode editar uma mensagem de cada vez. ○ Se você alterar o anexo de uma mensagem enviada, os anexos antigos e novos serão exibidos. ○ Se uma mensagem que você enviou contiver um URL, você poderá excluir a mensagem, mas não poderá editá-la.
Exclusão de uma mensagem	Selecione o ícone Mais opções ⋮ ao lado da mensagem e. **Excluir mensagem** . Uma caixa de diálogo é exibida perguntando se você tem certeza de que deseja excluir sua mensagem. Selecione **Excluir** para excluir a mensagem ou selecione **Cancelar** para deixar a mensagem. ○ Você só pode excluir mensagens enviadas. ○ Depois de excluir uma mensagem, um aviso com a data e a hora em que a mensagem foi excluída é exibido. ○ Se você excluir uma mensagem que menciona alguém usando @menção, essa @menção também será excluída. ○ Não é possível desfazer uma exclusão, depois de excluir uma mensagem, ela desaparece.

6. Para mencionar um usuário, insira `usuário` (em que `usuário` é o nome do usuário) ou `Em` para exibir uma lista de usuários e selecionar alguém dessa lista.

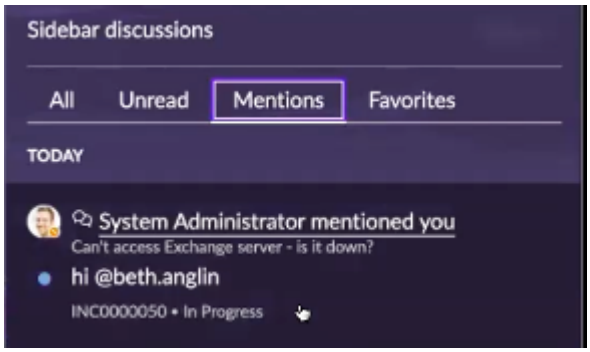
- A lista é dividida em usuários que estão participando da discussão (participantes) e usuários que não estão (não participantes).
- O usuário é notificado de que foi mencionado em uma mensagem de discussão Barra lateral. O ícone de bate-papo de discussões da Barra lateral exibe um número indicando mensagens ou menções não lidas.



- Se o usuário selecionar **Menções** , as mensagens que mencionam o usuário com o usuário 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.



- Se o usuário clicar no cartão de visualização da mensagem, a mensagem correspondente será exibida com a mensagem exata que contém a @menção realçada.

7. Para fechar a caixa de diálogo de discussão (mas não sair da discussão), selecione o ícone Fechar .

Referência do Barra lateral

Leia as informações sobre como o Barra lateral funciona com a separação de domínios.

Domain Separation e Barra lateral

Domain Separation e Barra lateral

A separação de domínio é compatível com o Barra lateral . O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Padrão

- Inclui todos os aspectos de **Básico** suporte de nível.
- As propriedades da aplicação reconhecem domínio conforme necessário.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Separação de domínios e Barra lateral

Para configurar o Domain Separation para Barra lateral, você precisa habilitar a separação de domínio para instância. Se sua instância tiver vários domínios, você poderá ativar ou desativar Barra lateral para cada domínio. Nenhuma configuração especial é necessária para configurar um ambiente separado por domínio com Barra lateral. Domain Separation para Barra lateral é compatível somente quando os domínios são configurados usando uma hierarquia de domínio primário-secundário.

Tradução automática

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

As discussões Barra lateral são separadas por domínio de acordo com o registro de base (tarefa ou registro de interação). Você pode ver e criar discussões da barra lateral se tiver acesso a uma tarefa ou registro de interação.

Por exemplo, digamos que INC00001 pertença ao registro criado no domínio ACME e o domínio Cisco não tenha acesso a INC00001. Os usuários que pertencem ao domínio Cisco não podem interagir com discussões Barra lateral baseadas em INC00001.

versões Barra lateral para separação de domínio

Para utilizar totalmente a separação de domínio, você deve estar na versão Vancouver e na versão de agosto do aplicativo da loja Barra lateral (Conjunto de recursos padrão do Omni Experience).

Se você é um usuário Barra lateral pela primeira vez em Vancouver (você não usou Barra lateral anteriormente e não está verdadeiro até o aplicativo da loja de Vancouver) e deseja aproveitar a separação de domínio, Barra lateral estará inativo por padrão. Navegue até a página de configurações Interfaces conversacionais para cada domínio e ative Barra lateral manualmente. Como alternativa, você pode acessar a tabela sys_cs_collab_settings e inserir manualmente um novo registro para cada domínio.

Há um problema conhecido com os emojis que não funcionam conforme o esperado quando usados com a separação de domínio. Uma solução alternativa para esse problema é acessar o bloco Habilitar conteúdo do ACE de emojis e atualizar o campo de registro com o sys_id do registro sys_cs_collab_settings para o domínio fornecido.

Separação de domínios com integração de Barra lateral e Microsoft Teams

Se Barra lateral e. Microsoft Teams estão integrados e configurados, ativando Barra lateral solicita uma mensagem informando que Microsoft Teams a integração deve ser ativada e desabilitada manualmente Barra lateral solicita uma mensagem informando que a integração com Microsoft Teams também será desativado.

A separação de domínio não funcionará com Microsoft Teams se vários domínios estiverem configurados. Não há suporte para o emparelhamento de um Microsoft Teams exclusivo com cada domínio.

Tópicos relacionados

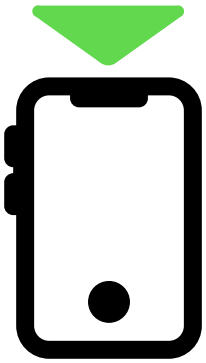
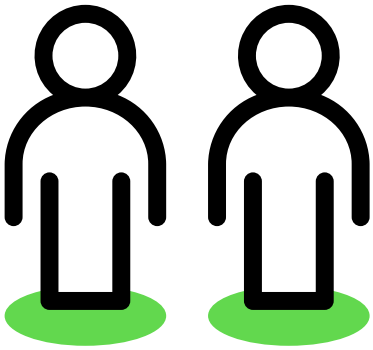
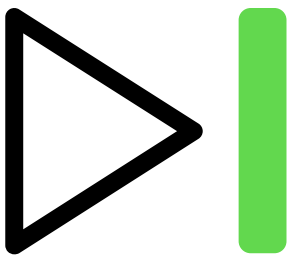
Domain Separation para provedores de serviço

Gerencie pessoas e trabalho

Use esses aplicativos para ajudar a simplificar as comunicações e gerenciar atribuições e interações 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.

Atribuição avançada de trabalho Lide com atribuições de equipe, roteie o fluxo de trabalho e forneça assistência ao usuário.	**Retorno de chamada omnicanal**  Conecte usuários e agentes com opções de serviço de retorno de chamada.	**Extensão do Zoom para Retorno de chamada onmicanal**  Habilita outro ServiceNow® aplicações para exibir um Zoom opção de retorno de chamada.
Gatilhos proativos  Fornece ações úteis da plataforma, usando dados em tempo real.		

Tradução automática

Atribuição avançada de trabalho (AWA)

Mantenha e melhore o fluxo de trabalho de negócio na ServiceNow AI Platform. O Atribuição avançada de trabalho tem opções para atribuição de tarefas a equipes e funcionários individuais com base na disponibilidade e na demanda, bem como nos níveis de habilidade. Forneça aos usuários o melhor serviço possível, com mensagens de serviço e gestão de funções em tempo real para cada tarefa ou atribuição.

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

Retorno de chamada omnicanal

Expanda as oportunidades de contato de serviço com o Retorno de chamada omnicanal. Esse módulo permite que os agentes entrem em contato de volta com os usuários quando eles fizerem chamadas para obter ajuda ou solicitar serviços durante períodos de alta atividade. Exiba ou anuncie opções de retorno de chamada em outros aplicativos da ServiceNow AI Platform, configure opções de retorno de chamada para rotear usuários para agentes virtuais ou atendentes e muito mais.

Extensão do Zoom para Retorno de chamada onmicanal

O app Extensão do Zoom para Retorno de chamada onmicanal é um recurso do ServiceNow AI Platform que permite aos usuários solicitar um retorno de chamada via Zoom quando o tempo de espera do agente é longo ou os agentes estão indisponíveis. Agentes e usuários podem colaborar em uma reunião do Zoom em data e hora solicitadas pelos usuários.

Gatilhos proativos

O Gatilhos proativos fornece ações de plataforma úteis por dados em tempo real para auxiliar os usuários finais. Os usuários administradores podem personalizar regras e ações para apresentar mensagens pop-up em rich text para usuários específicos.

Atribuição avançada de trabalho

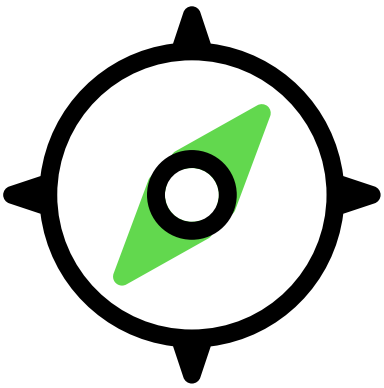
Atribuição avançada de trabalho (AWA) atribui automaticamente itens de trabalho aos agentes, com base em disponibilidade, capacidade e, como opção, habilidades. AWA envia trabalho para agentes qualificados usando filas de itens de trabalho, condições de roteamento e critérios de atribuição definidos por 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.

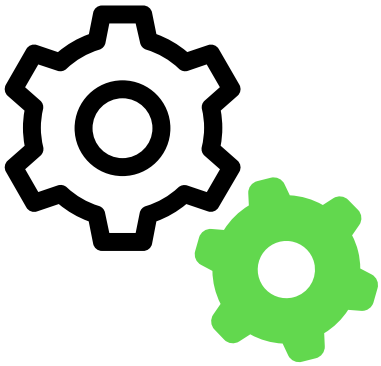
Iniciar

Explorar



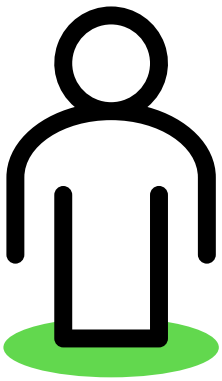
Saiba mais sobre Atribuição avançada de trabalho(AWA) conceitos e recursos.

Configurar



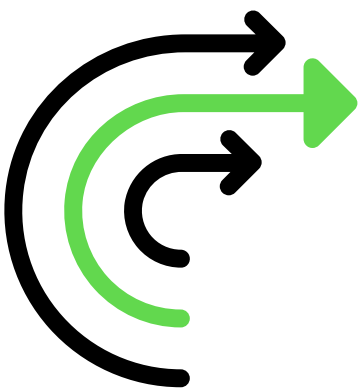
Instalar Atribuição avançada de trabalho(AWA e ative plug-ins relevantes. Configurar AWA para atribuir itens de trabalho automaticamente a agentes qualificados usando filas de item de trabalho definidas, condições de roteamento e critérios de atribuição.

Uso



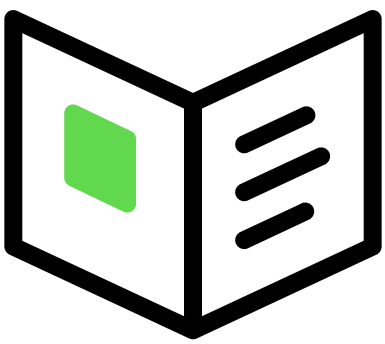
Usar Atribuição avançada de trabalho(AWA) Para compor conversas por SMS, marque os itens de trabalho e. AWA e habilitar registro em log.

Análise e soluções de emissão de relatórios



Trabalhe com painéis, como Soluções para Análise da plataforma e relatórios, para analisar informações.

Referência



Obter Atribuição avançada de trabalho(AWA) detalhes da separação de domínio, componentes e propriedades.

Como explorar o Atribuição avançada de trabalho

Use Atribuição avançada de trabalho (AWA) para atribuir de maneira automática itens de trabalho aos agentes, com base em disponibilidade, capacidade e, como opção, habilidades. O AWA

Tradução automática

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

envia trabalho para agentes qualificados usando filas de itens de trabalho, condições de roteamento e critérios de atribuição definidos por você. Os agentes veem as atribuições na caixa de entrada do Espaço do agente.

Visão geral de como AWA funciona

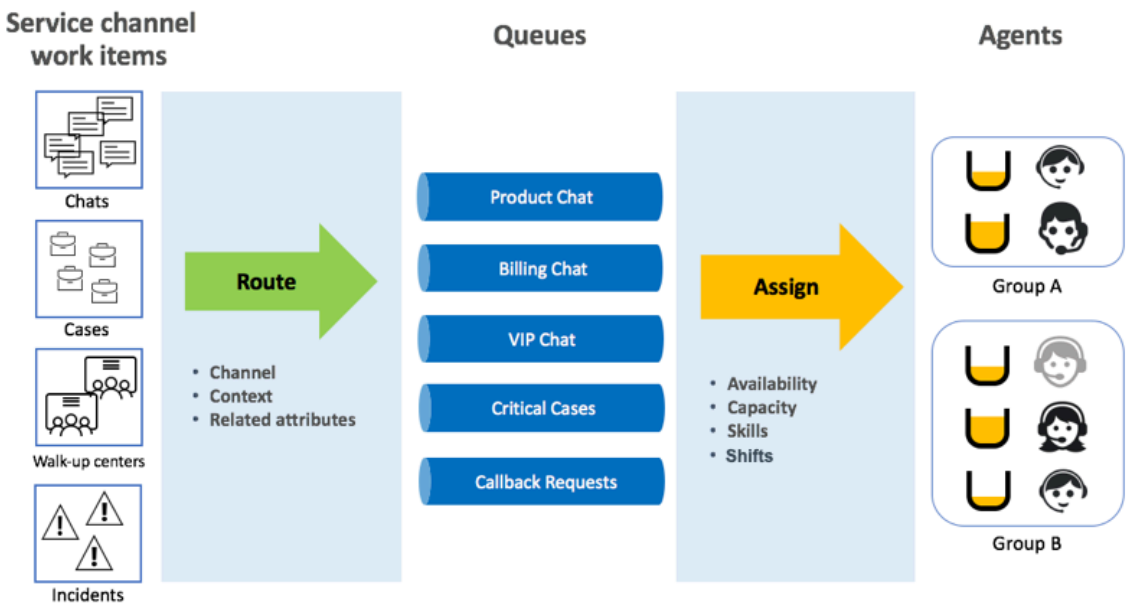
Os clientes usam diferentes canais para solicitar serviço, por exemplo, bate-papos, casos ou incidentes. As solicitações de clientes criam registros de tarefa ou interação que armazenam informações sobre esses objetos, chamados de itens de trabalho. AWA roteia automaticamente itens de trabalho para filas que se concentram em determinados tipos de suporte usando critérios (como prioridade ou status do cliente) fornecidos por você.

As filas podem ser definidas com base na necessidade ou no tipo, por exemplo, produto ou casos críticos. Você também identifica os grupos de agentes responsáveis pelo trabalho na fila. AWA em seguida, aplica as regras de atribuição que você define e usa disponibilidade do agente, capacidade, habilidades (se definidas) e turnos (se definidas) para atribuir trabalho ao agente mais qualificado.

AWA tem resiliência de voz de nível empresarial que garante a entrega de chamadas para atendentes, mesmo sem a criação de interação existente. Esse recurso crítico permite que os provedores de contact center-as-a-service (CCaaS) atendam aos SLAs rigorosos diretamente vinculados ao reconhecimento de receita e aos acordos de faturamento com seus clientes.

Fluxo de trabalho

Consulte o diagrama a seguir para saber mais sobre o fluxo do processo Atribuição avançada de trabalho.



Navegue até**Advanced Work Assignment** > **Página inicial** para começar a explorar recursos do AWA.

Benefícios

Atribuição avançada de trabalho fornece os benefícios a seguir.

Tradução automática

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

Benefício	Recurso	Usuário
Ao automatizar a atribuição de tarefas de trabalho, o AWA elimina os esforços manuais envolvidos na distribuição de cargas de trabalho. Os itens de trabalho são convenientemente enviados para a caixa de entrada do agente, para que ele possa se concentrar na execução do trabalho, em vez de procurar trabalho.	Atribuições de trabalho	awa_admin ou admin
O AWA ajuda as organizações a fazer o melhor uso dos recursos disponíveis, combinando as habilidades e os conhecimentos certos com tarefas específicas. Isso leva à redução do tempo ocioso e à melhor alocação de talentos em toda a organização.	Configuração de regras de atribuição de agentes	awa_admin ou admin
O AWA garante uma distribuição justa e equilibrada das tarefas de trabalho entre os recursos. Ele leva em consideração fatores como carga de trabalho, capacidade e disponibilidade para evitar sobrecarregar determinados indivíduos e subutilizar outros.	Controles da caixa de entrada do agente	awa_admin ou admin

Componentes do Atribuição avançada de trabalho

Canais de serviço

Um jeito de fornecer atendimento ao cliente. O AWA oferece canais do sistema de base para bate-papos, casos, incidentes e centros de balcão de serviços. Para cada canal, é possível definir atributos como capacidade do agente e condições de utilização para controlar o trabalho tratado no canal.

Itens de trabalho

Um único trabalho tratado por um agente do início à conclusão. Por exemplo, um bate-papo ou um caso é um objeto que é roteado e atribuído a agentes.

Filas de item de trabalho

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

Uma fila armazena um tipo específico de item de trabalho para um canal de serviço. Os administradores do AWA podem criar filas que se concentram em determinados tipos de suporte dentro do canal, como clientes VIP ou casos críticos. O AWA roteia itens de trabalho para filas com base em condições ou requisitos específicos que você define, como status do cliente, ou região. Os grupos atribuídos a cada fila tratam dos itens de trabalho de entrada. Depois que os itens de trabalho forem colocados em uma fila, o AWA poderá atribuir itens aos agentes disponíveis com base em regras de atribuição, disponibilidade e capacidade do agente.

Grupos de atribuição

Os agentes pertencem a grupos específicos organizados pelo tipo de trabalho atribuído a eles. Você fornece detalhes sobre um grupo de atribuição, inclusive o nome e a descrição, o gerente e o e-mail do grupo. Você também consegue configurar funções, grupos e membros do grupo, filas e substituições de capacidade para agentes de um grupo de atribuição.

Regra de atribuição

Critérios que determinam como os itens de trabalho são enviados para o agente apropriado de um grupo de atribuição qualificado.

Capacidade do agente

O número máximo de itens de trabalho de um canal de serviço específico em que um agente pode trabalhar ativamente por vez. Para especificar uma capacidade máxima para um agente em todos os canais de serviço, defina a capacidade universal máxima para esse agente. Para obter informações sobre como configurar a capacidade universal máxima, consulte Configuração da capacidade universal máxima de um agente. As interações de envio de mensagens no estado Em espera não são calculadas como parte da capacidade de um agente.

Disponibilidade do agente

Estados que indicam a presença do agente e se o agente está disponível para trabalho, ocupado ou off-line. O AWA usa o estado da disponibilidade para determinar se um agente pode receber trabalho.

Layout da caixa de entrada

Uma configuração vinculada a um canal de serviço que define quais campos de um registro que representa um item de trabalho são mostrados nas caixas de entrada do agente. Um layout define o que o agente vê no Espaço do agente.

Como reatribuir conversas de mensagens

Se você quiser que as conversas de mensagens sejam reatribuídas automaticamente se o agente Atribuído a atual na conversa não estiver disponível, defina a propriedade do sistema `glide.messaging.reassign.enabled` como verdadeira. A propriedade do sistema só afeta as conversas de mensagens e o agente Atribuído a será considerado não disponível se o status da caixa de entrada do AWA não estiver definido como "Disponível".

Página inicial do Atribuição avançada de trabalho

Explore, implemente e mantenha o ServiceNow® Atribuição avançada de trabalho pela experiência na página inicial. Descubra o AWA, instale plug-ins relevantes e defina as configurações do AWA pela página inicial do Atribuição avançada de trabalho disponibilizada para administradores.

Vantagens da página inicial do Atribuição avançada de trabalho

A página inicial do Atribuição avançada de trabalho facilita o início e o trabalho para você alcançar resultados positivos com sua implementação. A página inicial do Atribuição avançada de trabalho é ideal para usuários iniciantes que nunca instalaram ou configuraram o Atribuição avançada de trabalho (AWA) e para usuários experientes que querem expandir os recursos e manter as implementações 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.

A página inicial do AWA tem os seguintes recursos:

- Cartões que explicam a ordem das configurações essenciais, como criar canais de serviço, configurar filas e adicionar regras de atribuição. Cartões que redirecionam você para configurações adicionais e avançadas, como configuração de estados de presença, configuração de motivos de rejeição, determinação de capacidade universal, configuração de afinidade do agente e estabelecimento de atribuições baseadas em turno.
- Listas de plug-ins instalados e disponíveis.
- Instalação rápida de plug-ins pela página do plug-in. A página do plug-in aparece em uma nova janela ou guia após a seleção de qualquer botão **Obter [plug-in]**. A caixa de diálogo aberta da página do plug-in é exibida na página inicial, onde é possível selecionar **Não agora** para continuar com a experiência na página inicial atual ou **Concluído** para atualizar a página inicial após a instalação do plug-in.
- Acesso a recursos e vídeos úteis para você saber mais sobre como configurar e gerenciar o AWA.

Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Página inicial** para começar a explorar AWA recursos.

Importante: A página inicial de AWA aparece depois que você instala e atualiza o Conjunto de recursos padrão do Omni-Experience para a versão mais recente por meio de ServiceNow Store. Os clientes existentes não precisam fazer a instalação a partir da loja. No entanto, atualizações posteriores ficam disponível nela. 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 .

Como planejar, instalar e explorar o AWA

Se você nunca instalou o AWA, a página inicial do Atribuição avançada de trabalho solicita que você faça isso primeiro. Antes de implementar o AWA, reflita sobre algumas perguntas importantes da lista Analise essas perguntas com sua equipe. Essas perguntas têm o objetivo de ajudar você a visualizar a experiência do AWA que você precisa e deseja para o seu negócio. Expanda as perguntas disponíveis para explorar considerações mais ponderadas, como quais filas funcionariam melhor para a equipe e quais habilidades a equipe possui.

O layout da página inicial pode variar dependendo de quais recursos foram instalados e configurados.

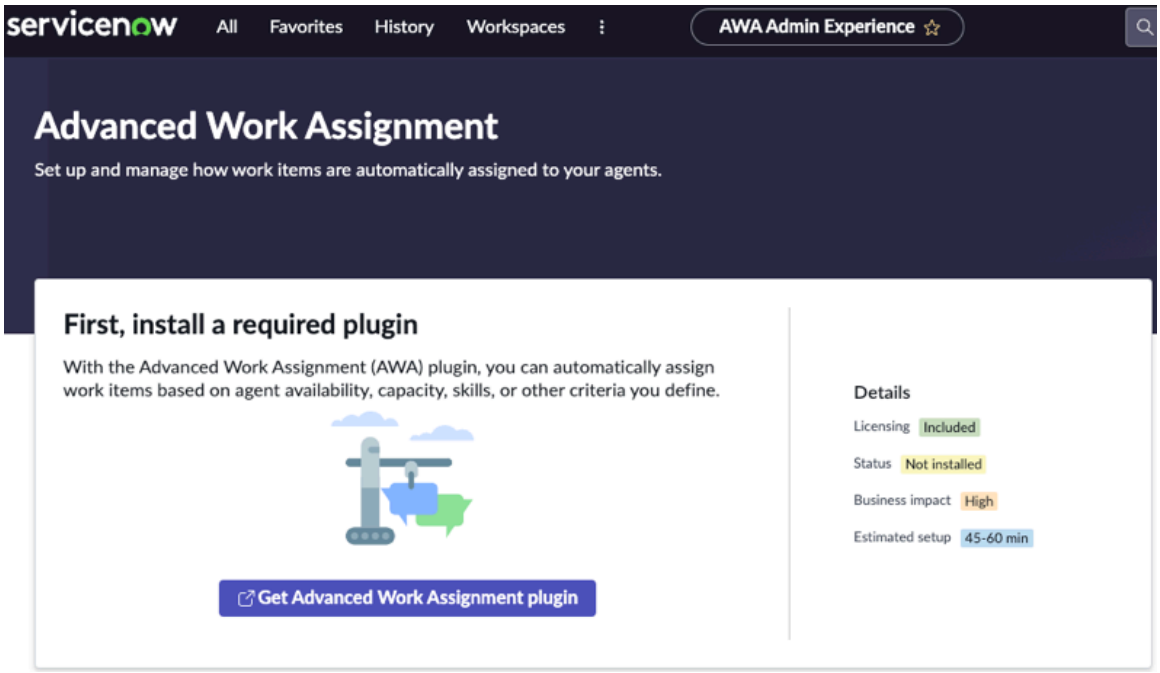
Primeiro, instale o plug-in necessário

Instale o plug-in Atribuição avançada de trabalho para começar. Selecione **Obter o plug-in Advanced Work Assignment** para instalá-lo.

Nota: Somente usuários com a função sys_admin podem instalar um plug-in pela página inicial do Atribuição avançada de trabalho. Por exemplo, se um usuário com a função awa_admin tentar instalar o plug-in Atribuição avançada de trabalho, ele terá que entrar em contato com o administrador antes da instalação. Depois que o plug-in Atribuição avançada de trabalho é instalado, todas as opções da página inicial do AWA ficam disponíveis no navegador de aplicações para usuários com as funções de administrador e awa_admin.

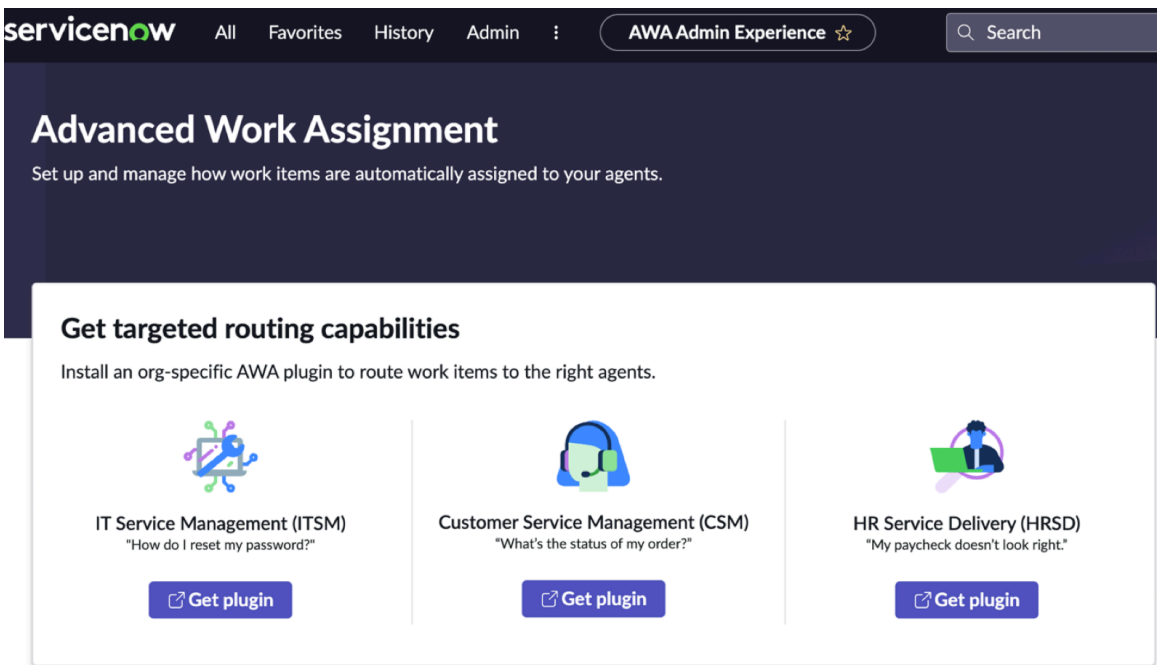
Tradução automática

© 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.



Obtenha recursos de roteamento direcionado

Ative plug-ins AWA específicos da organização pelo botão **Obter plug-in** para rotear itens de trabalho para os agentes corretos para os plug-ins ServiceNow® IT Service Management (ITSM), ServiceNow® Customer Service Management e ServiceNow® Prestação de serviços de RH (HRSD). Esses plug-ins habilitam canais de serviço específicos da organização no AWA, inclusive dados configurados e dados de demonstração.



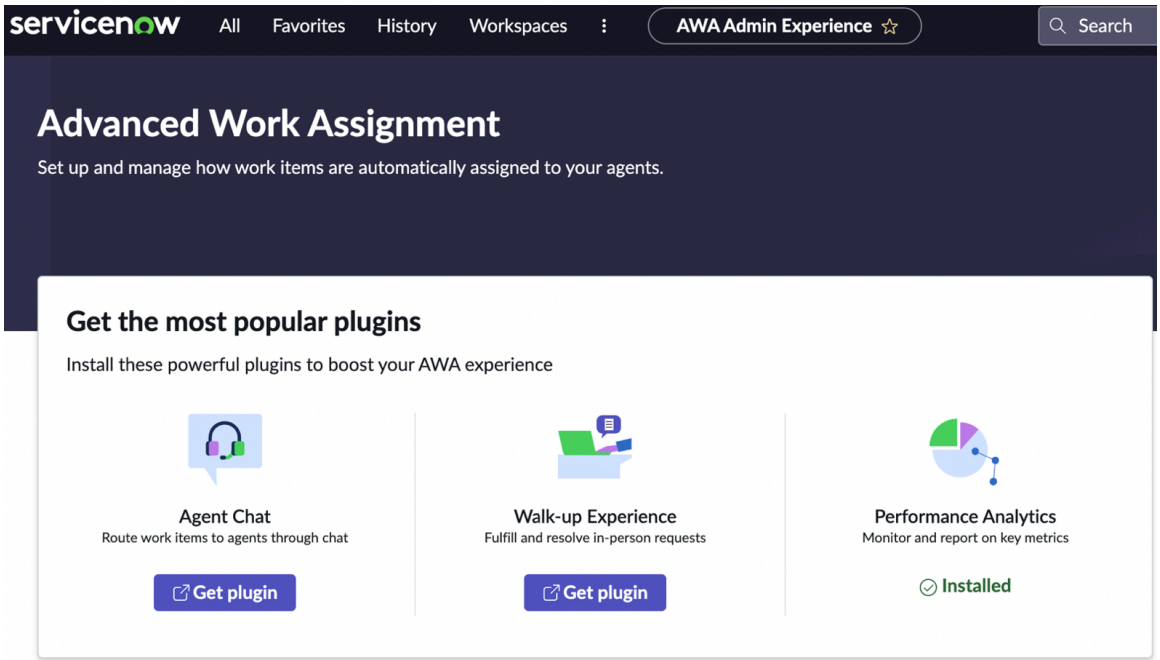
Obtenha os plug-ins mais populares

Depois de instalar qualquer um dos plug-ins de recursos de roteamento direcionado, instale os plug-ins populares abaixo para melhorar sua experiência AWA.

Tradução automática

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

- Bate-papo do agente: O plug-in Bate-papo do agente habilita o canal de serviço de bate-papo no AWA e o monitoramento de bate-papo no Espaço do agente.
- Walk-up Experience: O plug-in Walk-up Experience ativa o canal de serviço de contato de balcão de serviços para salas de espera de tecnologia pré-criadas.
- Performance Analytics: O plug-in Performance Analytics ativa o pacote de conteúdo do Performance Analytics para o AWA.



Assista e aprenda

Assista ao guia de implementação incorporado do AWA para obter mais informações sobre como instalar e implementar o AWA diretamente pelo lado direito da página inicial.

Recursos Úteis

Explore os recursos úteis do AWA, como notas de versão, documentação de produto e conteúdo e fóruns do Comunidade ServiceNow diretamente pelo lado direito da página inicial. Esses recursos fornecem informações para que você entenda o processo de configuração e os benefícios dos recursos do AWA.

Os usuários com a função de administrador podem selecionar um link do plug-in para que a página de plug-ins desse aplicativo ou o site do apareça em uma janela ou guia separada.

Exiba uma lista de plug-ins instalados. Os usuários com a função de administrador podem selecionar um link do plug-in para que a página de plug-ins dessa aplicação apareça em uma janela ou guia separada.

Plug-ins disponíveis

Exiba uma lista de plug-ins disponíveis que ajudam a economizar tempo na configuração do AWA. Os usuários com a função de administrador podem selecionar um link do plug-in para que a página de plug-ins dessa aplicação ou o site do ServiceNow Store apareça em uma janela ou guia separada. Os usuários com a função Awa_admin podem exibir a página de plug-in do aplicativo da loja para saber mais sobre o plug-in, mas somente usuários com a função de administrador podem instalá-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.

Como definir configurações essenciais do AWA

Siga a ordem da configuração orientada para estabelecer as configurações do AWA na ordem mais lógica.

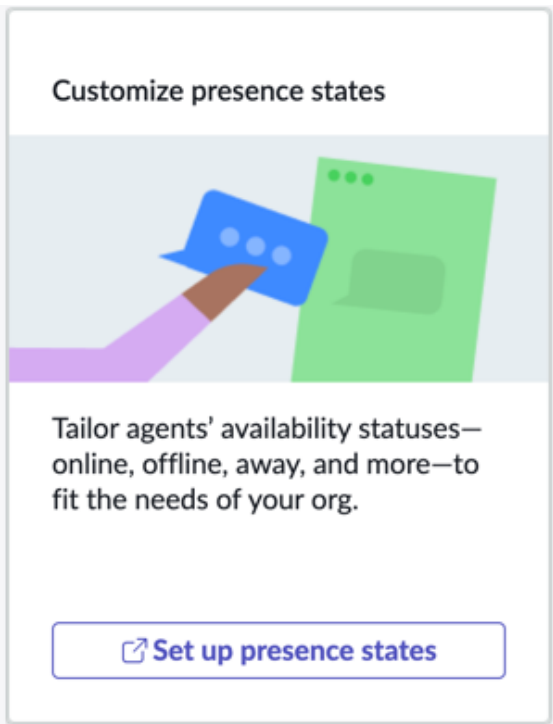
Cartões de configurações essenciais

Cartão	Recurso	Descrição
	Criar canais de serviço	Roteie automaticamente para os agentes o trabalho recebido pelos canais de serviço para fornecer suporte ao cliente. Os canais de serviço atribuem um tipo e escopo específicos de trabalho para os agentes.
	Configurar filas de itens de trabalho	Determine condições de roteamento e destinos para filas.
	Adicionar regras de atribuição	Estabeleça critérios de atribuição como agentes que estão a mais tempo sem receber um item de trabalho, que estão com maior disponibilidade de trabalho ou que possuam as habilidades necessárias.

Como definir configurações adicionais e avançadas do AWA

As configurações adicionais do cartão expandem a capacidade da organização de maximizar a produtividade com o AWA.

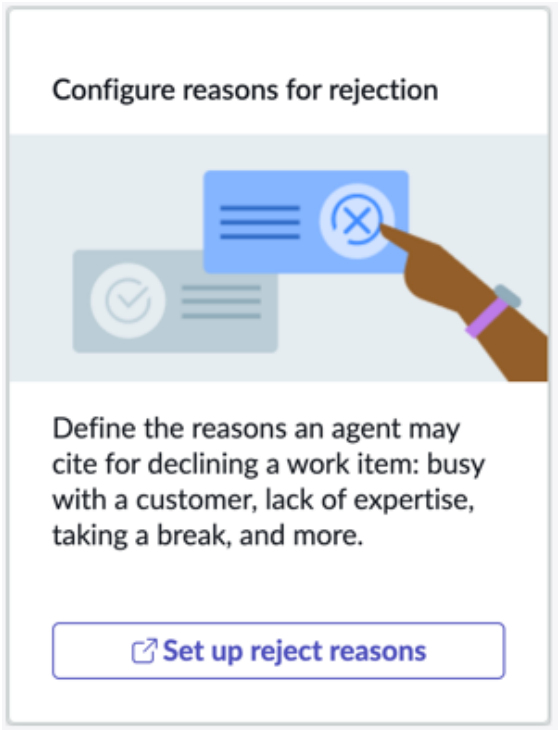
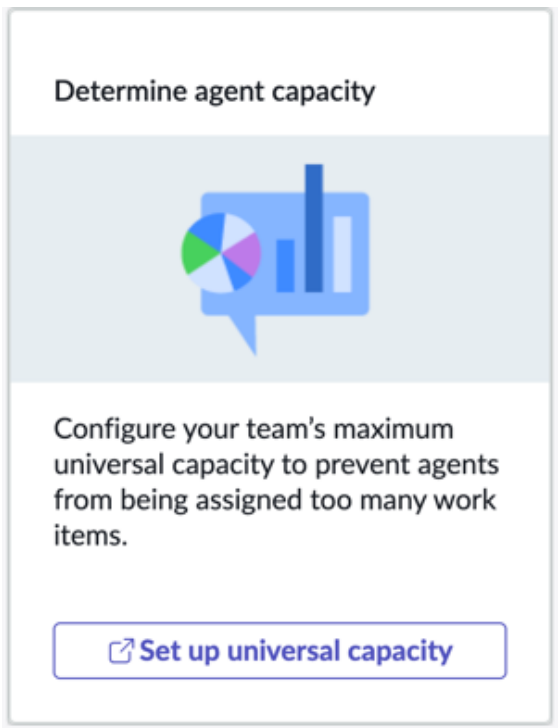
Cartões de configurações adicionais

Cartão	Recurso	Descrição
	Personalizar estados de presença	Configure estados de disponibilidade que os agentes usam para indicar se podem receber trabalho, estão off-line ou ausentes.

Tradução automática

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

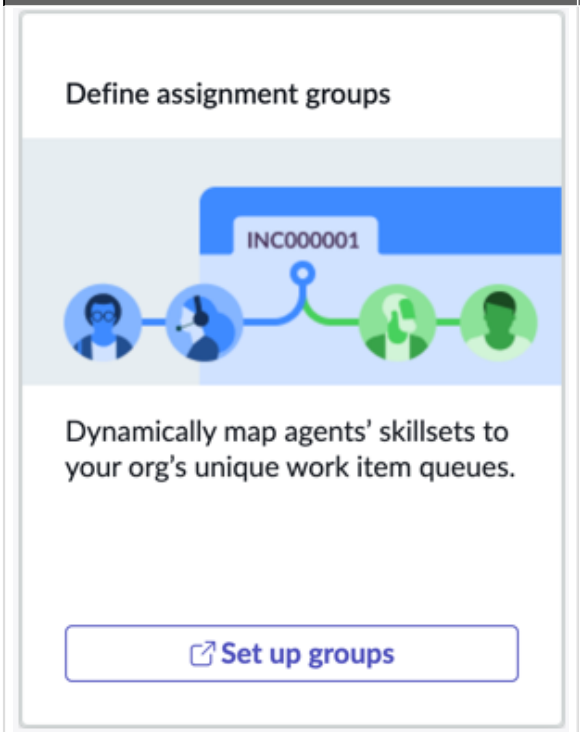
Cartões de configurações adicionais

Cartão	Recurso	Descrição
	Configurar motivos para rejeições	Defina os motivos que os agentes podem usar para recusar as atribuições de trabalho recebidas na caixa de entrada do Espaço do agente.
	Determinar a capacidade do agente	Configure a capacidade universal máxima da equipe para impedir que um agente receba muitos itens de trabalho. Se o agente atingir a capacidade universal máxima, itens de trabalho adicionais não serão atribuídos a ele.
Selecione **Ver mais** para exibir este cartão.	Definir grupos de atribuição	Crie grupos de conjuntos de usuários que compartilham uma finalidade comum.

Tradução automática

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

Cartões de configurações adicionais

Cartão	Recurso	Descrição
		

Os cartões de configurações avançadas aparecem de forma provisória após a instalação do respectivo plug-in.

Cartões de configurações avançadas

Cartão	Recurso	Descrição
	Configurar afinidade do agente	Instale o plug-in Afinidade do agente para que este cartão seja exibido de forma provisória. Crie ou mude as regras de Afinidade do agente que roteiam itens de trabalho no Atribuição avançada de trabalho.
	Configurar atribuição baseada em turno	Instale um ou ambos os plug-ins a seguir para que esse cartão apareça de forma provisória: • Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente • Otimização da força de trabalho para ITSM Atribua itens de trabalho aos agentes de acordo com turnos.

Canais de serviço

Roteie automaticamente o trabalho recebido para os agentes pelos canais de serviço para fornecer suporte ao cliente.

. *canal de serviço* é um meio de atribuir um tipo e escopo de trabalho específicos aos agentes. É possível configurar canais de serviço do sistema de base para determinar o contexto e os atributos que definem o trabalho tratado no canal ou criar seu próprio canal de serviço personalizado.

Tradução automática

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

O Atribuição avançada de trabalho fornece vários canais de serviço dos quais os itens de trabalho se originam. Esses canais são:

Canal de serviço	Descrição	Plug-in
Caso	Roteia e atribui casos de atendimento ao cliente.	Incluído com Atendimento ao cliente
Bate-papo	Roteia e atribui interações de bate-papo.	Incluído com o plug-in Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa).
Bate-papo - Assíncrono	Roteia conversas de longa duração que usam vários canais de serviço.	Incluído com o plug-in Envio de mensagens de conversa (com.glide.messaging.awa).
Facebook Messenger	Roteia solicitações do Facebook Messenger conversas de bate-papo.	Incluído com o aplicativo da loja Integração conversacional com Facebook Messenger.
incidente	Roteia e atribui incidentes.	Incluído com o plug-in Atribuição avançada de trabalho para incidentes (com.snc.incident.awa).
Linha	Roteia solicitações de LINE conversas de bate-papo.	Incluído com Integração conversacional com LINE aplicação da store.
SMS	Roteia conversas por SMS de longa duração e conversas que usam vários canais de serviço.	Incluído com a aplicação Instalar Canal de serviço de SMS conversacional.
Balcão de serviços	Roteia solicitações de canais de contato de balcão de serviços.	Incluído no plug-in Walk-up Experience (com.snc.walkup).
WhatsApp	Roteia solicitações do WhatsApp conversas de bate-papo.	Incluído com Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) aplicação da store.

Também é possível configurar um canal de serviço personalizado para lidar com o trabalho que não é compatível com os canais do sistema de base. Para obter mais informações, consulte Configuração de um canal de serviço personalizado.

Para cada canal de serviço, você define atributos 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.

- Capacidade do agente: quantidade de trabalho que pode ser realizada pelos agentes que oferecem suporte ao canal.
- Filtros: condições que filtram o tipo de trabalho tratado no canal.
- Utilização: condições que determinam quando os itens de trabalho são gerados.

Para cada canal de serviço, você também:

- Cria o layout do cartão da caixa de entrada do agente usado no Espaço do agente.
- Define substituições de capacidade para agentes específicos.
- Revisa e modifica as filas de item de trabalho associadas. Para o canal de serviço de Bate-papo, é possível criar filas usando a lista relacionada de **filas**.

Capacidade e utilização do canal de serviço

No Atribuição avançada de trabalho, capacidade é o número de itens de trabalho atribuídos automaticamente a agentes que oferecem suporte a um canal de serviço. Utilização é a condição que identifica os estados do item de trabalho com suporte no canal.

Os agentes têm uma capacidade atribuída para cada canal de serviço. Essa capacidade é baseada na capacidade padrão definida para o canal. A capacidade do agente para um canal de serviço (por exemplo, bate-papo) não interfere na capacidade de outros canais de serviço (por exemplo, caso ou incidente). Os administradores podem definir a **capacidade padrão** de um canal no formulário do canal de serviço. Essa configuração se aplica a todos os agentes que oferecem suporte ao canal.

Os gerentes podem substituir a capacidade padrão para:

- Agentes individuais usando a lista relacionada de **substituição de capacidade do agente** do formulário de canal de serviço.
- Grupos de agentes usando a lista relacionada de **substituição de capacidade do agente** do formulário de grupo.

Se um agente já tiver uma substituição de capacidade, definir a substituição novamente atualiza a capacidade atual desse agente. A capacidade substituída fica armazenada na tabela Capacidade do agente (awa_agent_capacity).

Canal de serviço de SMS conversacional

Usando o app Canal de serviço de SMS conversacional na ServiceNow Store, os agentes do espaço podem fornecer suporte para conversas por SMS de longa execução e conversas que precisam de vários canais de serviço.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Visão geral

Os solicitantes podem iniciar conversas de suporte por SMS. Como essas conversas de suporte podem ser de longa duração, os agentes do espaço precisam da capacidade de acompanhar conversas em andamento e, ao mesmo tempo, abordar os solicitantes em outros canais de serviço. Com a aplicação da Store Canal de serviço de SMS conversacional, os agentes do espaço podem iniciar ou continuar conversas por SMS e aceitar itens de trabalho de SMS pela caixa de entrada do espaço. Os solicitantes 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.

conversas por SMS veem um subconjunto limitado de mensagens do sistema. Isso minimiza o número de mensagens do sistema caso a conversa seja de longa duração.

Perfis de envio de mensagens

Os perfis de envio de mensagens fornecem uma maneira de corresponder um número de telefone recebido a um solicitante:

Se	Então
Um novo SMS é recebido de um solicitante que está associado a um número de telefone na tabela Usuário [sys_user], mas não tem correspondência de perfil de mensagens	• Um registro de perfil de mensagens é gerado para que o número corresponda à tabela Usuário. • Um registro de interação é associado à tabela Usuário correspondente.
Nova mensagem recebida de um solicitante que não tem uma correspondência de número de telefone na tabela Usuário, mas tem correspondência de perfil de mensagens	• Um registro de interação é associado ao usuário do perfil de mensagens correspondente. • O registro da tabela Usuário não é associado ao número de telefone. O agente pode verificar manualmente.
Nova mensagem recebida de um solicitante que não tem uma correspondência de número de telefone na tabela Usuário nem perfis de envio de mensagens	• Um registro de interação é associado ao usuário convidado (o agente virtual ou o atendente podem verificar manualmente). • Um registro de perfil de mensagens é gerado para o número de telefone, mas não é associado a um usuário.
Novo SMS de um solicitante que está em conflito com uma tabela Usuário ou perfil de mensagens existente	• Uma interação é associada ao perfil de mensagens/usuário atualmente associado ao número. • O agente virtual ou o atendente podem verificar o usuário e associar novamente a interação/perfil ao usuário correto.

Ações de envio de mensagens

Ações de envio de mensagens fornecem uma maneira de acionar ações com base na atividade de envio de mensagens de uma conversa.

Parâmetros de ação de envio de mensagens	Descrição
Evento	O envio de uma mensagem de um solicitante ou agente inicia um temporizador que pode acionar uma ação

Tradução automática

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

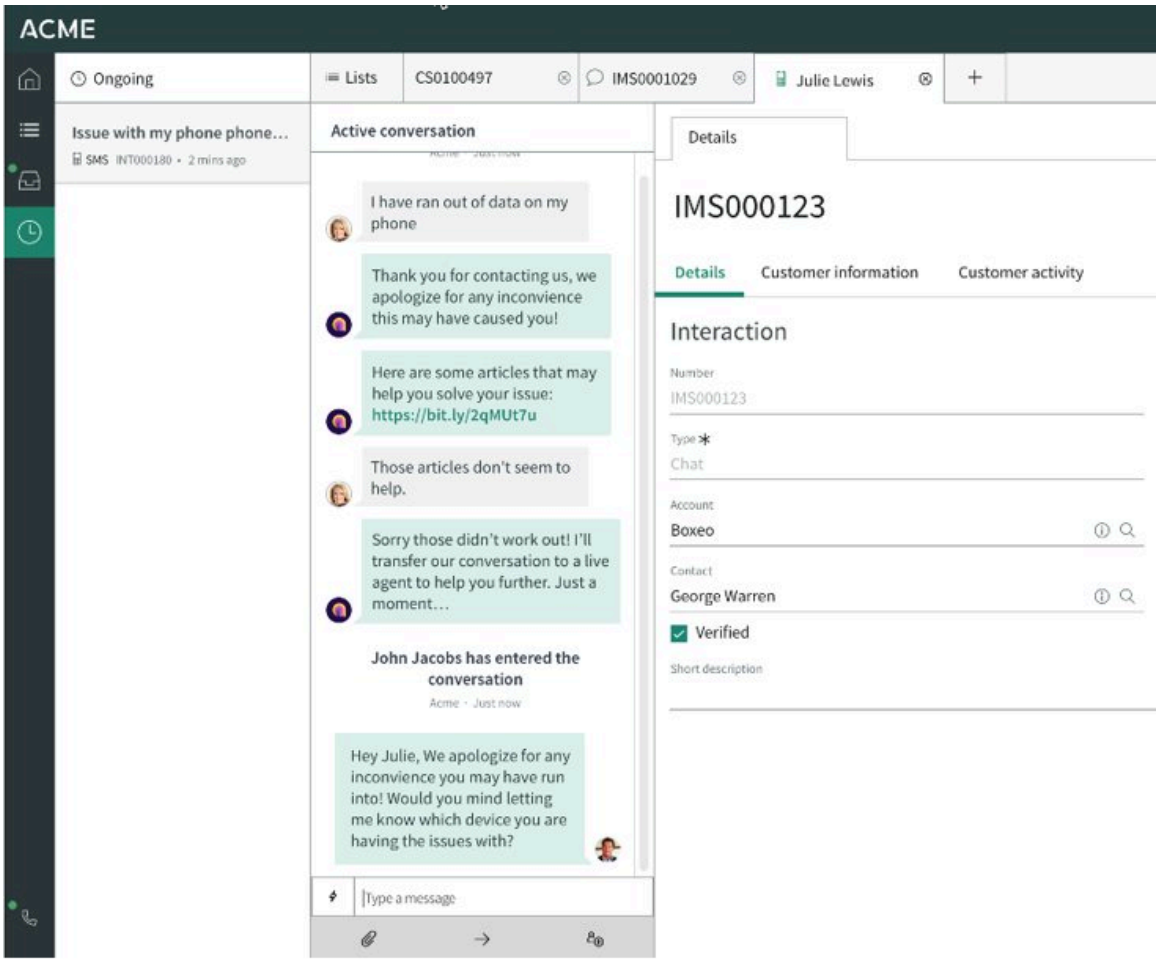
Parâmetros de ação de envio de mensagens	Descrição
1. Mensagem do solicitante sem resposta do agente **2.** Mensagem do agente sem resposta do solicitante	
Duração	Tempo definido para acionar uma ação com base no parâmetro do evento que está sendo definido
Condições do filtro	Condição necessária no registro de interação para que uma ação de mensagem seja acionada. Por exemplo, o estado é "Em espera"
Ação	As possíveis ações são: • Avisar agente: enviar notificação do espaço para o agente • Avisar solicitante: enviar mensagem do sistema na conversa de mensagens para o solicitante • Reatribuir: remover agente atribuído da interação • Definir estado: definir o estado de interação desejado

Conversas em andamento

A caixa de entrada do agente exibe novas mensagens SMS, e os agentes podem localizar as conversas por SMS atualmente atribuídas na guia **Em andamento**. O indicador da guia e o realce do registro indicam quando uma conversa por SMS tem uma nova mensagem. Ao contrário das conversas de bate-papo, as conversas por SMS podem ser de longa duração. Conversas por SMS concluídas não são exibidas na guia **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.



Conversas por SMS iniciadas pelo solicitante

Quando um solicitante inicia uma conversa de suporte, um agente virtual ou um atendente aborda a conversa. Como outros canais de serviço, o Atribuição avançada de trabalho lida com o roteamento de conversas por SMS para atendentes. É assim que as conversas por SMS iniciadas pelo solicitante são tratadas:

Se	Então
Não há interação por SMS ativa	• Criar nova interação por SMS • Atribuir a interação a um agente virtual ou atendente
Há uma interação ativa que envolve um atendente	• Injetar a mensagem em uma conversa existente • Continuar com o agente na conversa atual • Acompanhar com o mesmo registro de interação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Então
Há uma interação ativa que envolve um agente virtual	• Injetar a mensagem em uma conversa existente • Continuar com o tópico do agente virtual existente • Acompanhar com o mesmo registro de interação

Uma interação por SMS ativa representa uma conversa em andamento entre o número de telefone de um solicitante e o número de telefone de uma empresa.

Conversas por SMS iniciadas pelo agente

Para iniciar uma conversa por SMS com um solicitante, os agentes podem selecionar um número de provedor para um serviço de saída ou inserir manualmente um número de provedor. Se uma conversa por SMS estiver em andamento, ela será exibida automaticamente. Quando um agente inicia uma conversa por SMS:

Se	Então
Não há interação por SMS ativa	• Criar nova interação por SMS • Atribuir interação ao agente
Há uma interação ativa que envolve um agente	• Injetar a mensagem em uma conversa existente • Adicionar agente ao perfil do grupo em tempo real • Nenhuma reatribuição
Há uma interação ativa que envolve VA	• Encerrar interação atual • Criar uma nova interação e atribuir ao agente
Há uma interação ativa que envolve um contato/consumidor/usuário diferente	• Encerrar interação atual • Criar um novo perfil de usuário do canal e desativar o perfil de usuário do canal existente • Criar uma nova interação e atribuir ao agente

Uma interação por SMS ativa representa uma conversa em andamento entre o número de telefone de um solicitante e o número de telefone de uma 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.

Itens de trabalho

Exiba os itens de trabalho do Atribuição avançada de trabalho usando as opções do menu Itens de trabalho.

Itens de trabalho são um único trabalho tratado por um agente do início ao fim. Por exemplo, um bate-papo ou um caso é um objeto que é roteado e atribuído a agentes. Somente usuários com privilégios awa_manager podem acessar as opções do menu Gerenciamento.

Filas de item de trabalho

No Atribuição avançada de trabalho, filas armazenam um tipo específico de item de trabalho para um canal de serviço.

Os administradores do AWA podem criar ou modificar filas com base na necessidade do cliente. Como parte da criação ou modificação de uma fila, o awa_admin identifica algumas informações sobre a fila, inclusive o canal de serviço ao qual a fila pertence e quais grupos de agentes manipulam os itens de trabalho recebidos.

O awa_admin pode selecionar uma programação que define quando a fila fica disponível e identifica um limite de tempo no qual um agente deve aceitar um item de trabalho da fila. Se o canal de serviço selecionado for **Bate-papo**, o awa_admin criará as mensagens de bate-papo que são exibidas para os usuários.

As condições de roteamento identificam os itens de trabalho roteados para uma fila. Crie condições de roteamento de duas maneiras:

- Simples: use um construtor de condição para selecionar condições de roteamento. Os campos disponíveis para seleção são baseados no canal de serviço selecionado.
- Avançado: use um script JavaScript para identificar condições de roteamento.

O awa_admin também pode criar uma fila sem condições de roteamento para que os itens de trabalho não sejam roteados para essa fila automaticamente. Os clientes podem atribuir itens de trabalho manualmente à fila ou atribuir itens de trabalho por ferramentas de atribuição, como regras de correspondência ou Workflow Studio.

Quando um caso de uma fila é atribuído manualmente, o caso é removido da fila. O estado do item de trabalho é definido como **Cancelado** e o motivo do cancelamento é definido como **Atribuído manualmente**.

Nota: Novos itens de trabalho podem não ser atribuídos se forem roteados para filas com mais de 10.000 itens de trabalho no estado enfileirado.

Configuração de regras de roteamento que usam variáveis de contexto de bate-papo

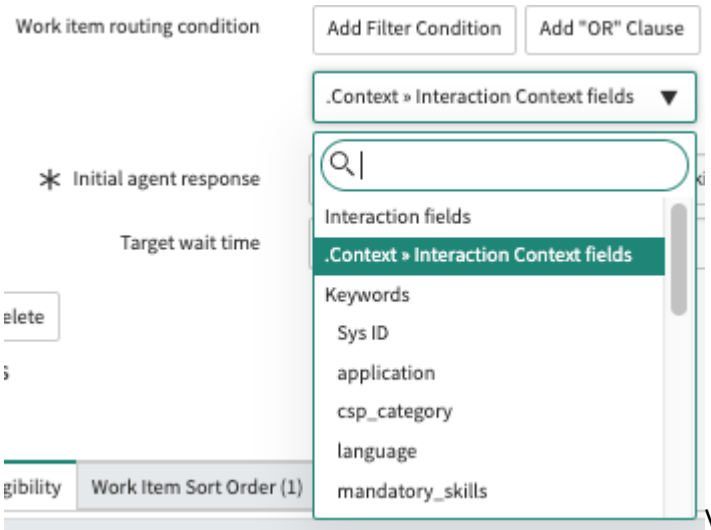
É possível especificar regras de roteamento de fila que usam variáveis de contexto de bate-papo no construtor de condição. Para obter detalhes sobre como criar variáveis de contexto de bate-papo, consulte Como configurar variáveis de contexto para armazenar informações relacionadas ao bate-papo. Essas variáveis podem armazenar informações contextuais que podem ser usadas em condições de roteamento para controlar para onde os itens de trabalho de bate-papo são roteados.

Por exemplo, você pode definir variáveis de contexto de bate-papo para armazenar as respostas do usuário a pesquisas anteriores ao bate-papo que você cria. Se você armazenar essas respostas em variáveis de contexto de bate-papo, como o departamento de um usuário ou o nome de um produto, poderá especificar as variáveis de contexto nas 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.

de roteamento da fila para direcionar para onde o bate-papo ao vivo é roteado. Ao especificar uma condição de roteamento pelo construtor de condição, você pode fazer uma referência com pontos nos campos Contexto. No menu Campos, selecione **Mostrar campos relacionados** e abra o menu de campos novamente para selecionar **Campos Contexto → Contexto de interação**.



Você pode selecionar as variáveis de contexto de bate-papo disponíveis no construtor de condição. Por exemplo, escolher **csp_category** se torna **Context.csp_category**.

Atribuição de grupos de agentes qualificados para trabalhar em uma fila

Atribua um ou mais grupos de agentes a uma fila pela lista relacionada **Atribuição de qualificação**. Esses grupos são qualificados para receber itens de trabalho da fila, o que permite que o trabalho seja priorizado para agentes qualificados.

Selecione uma regra de atribuição de agentes e quaisquer restrições de tempo de qualificação para cada grupo. As restrições de tempo de qualificação determinam quando o próximo grupo de agentes está qualificado para atribuição. Por exemplo, você pode atribuir um grupo para lidar com itens de trabalho imediatamente e um segundo grupo para lidar com o estouro do primeiro grupo depois que os itens de trabalho permanecem na fila por um período especificado.

Nota: Se nenhum grupo for atribuído a uma fila, os itens de trabalho podem ser roteados para a fila, mas o Atribuição avançada de trabalho não os atribuirá.

Criação de ordem de classificação para uma fila

Use a lista relacionada Ordem de classificação do item de trabalho para criar uma ou mais condições de classificação para itens de trabalho de uma fila. Para cada condição de classificação, especifique um campo da tabela de canal de serviço selecionada e a direção da classificação, em ordem crescente ou decrescente. Os itens da fila são classificados e atribuídos aos agentes com base nessas condições.

Atribuições de trabalho

Após rotear itens de trabalho para as filas apropriadas e os grupos de agentes correspondentes, Atribuição avançada de trabalho (AWA) envia o trabalho para o agente mais qualificado com base nos critérios de atribuição especificados. Os critérios de atribuição giram em torno do tipo de regra de atribuição (maior capacidade ou última atribuição) e se as habilidades estão definidas.

Tradução automática

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

Os administradores podem enviar itens de trabalho para os agentes com base em uma destas regras de atribuição:

- Mais capacidade: essa opção envia trabalho para os agentes com mais capacidade (disponibilidade de trabalho) para um determinado canal. Por exemplo, suponha que dois agentes disponíveis (Agente 1 e Agente 2) tenham capacidades diferentes. O Agente 1 tem capacidade para três bate-papos, mas o Agente 2 tem capacidade para dois bate-papos e está trabalhando em um bate-papo no momento. O AWA atribui o próximo item de trabalho para o Agente 1, que tem maior capacidade.
- Última atribuição: essa opção envia trabalho para o agente que está há mais tempo sem uma atribuição de trabalho no canal de serviço. Se mais de um agente tiver a mesma capacidade sobressalente em um canal de serviço, o AWA criará e atribuirá o próximo item de trabalho ao agente que ficou por mais tempo sem trabalho no canal de serviço.

Além de selecionar a regra de atribuição, os administradores do AWA também podem determinar se:

- Os Agentes podem rejeitar itens de trabalho.
- Os agentes aceitam as interações de bate-papo automaticamente.
- Um temporizador é usado para definir um tempo limite (a quantidade de tempo que um agente tem para rejeitar ou aceitar um item de trabalho).
- As habilidades do agente devem ser consideradas na atribuição.

Processo de atribuição

Quando um agente está disponível, o AWA:

- Verifica a prioridade da fila e obtém um item da fila com a prioridade mais alta. O AWA também revisa itens que expiraram ou foram rejeitados pelos agentes.
- Identifica o grupo de atribuição qualificada. O grupo de atribuição de qualificação amplia o grupo de agentes qualificados para trabalhar em um item.
- Determina os agentes disponíveis com base no estado de presença, na regra de atribuição selecionada (capacidade máxima ou última atribuição) e nas habilidades, se forem definidas. Os agentes têm capacidade sobressalente quando recusam, transferem ou concluem um item de trabalho. Por exemplo, após transferir um bate-papo, o agente obtém capacidade adicional.
- Envia o item para a caixa de entrada do agente mais qualificado (o temporizador é iniciado).
- Aceita itens de trabalho automaticamente quando a opção **Habilitar atribuição automática de itens de trabalho** tiver sido selecionada. Os agentes não podem **aceitar** ou **rejeitar** itens de trabalho manualmente.

Atribuição de trabalho baseada em habilidade

No AWA, é possível habilitar a atribuição baseada em habilidade e, se necessário, avaliar níveis de habilidade e tornar a atribuição de habilidade obrigatória (necessária). O processo básico para configurar habilidades tem as seguintes etapas:

1. Identifique agentes que possuem habilidades específicas (por exemplo, um idioma estrangeiro ou conhecimento em determinada área, como roteadores de rede), e então atribua as habilidades a esses agentes através do recurso Gestão de habilidades.
2. Transforme os agentes em membros dos grupos de atribuição das filas de item de trabalho que envolvem essas habilidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Crie uma regra de atribuição no AWA que habilite a manipulação de habilidades específicas.

   Se você optar por selecionar a opção **Avaliar nível de habilidade** ao criar a regra de atribuição, AWA também revisará os níveis de habilidade dos agentes antes de atribuir o item de trabalho ao agente mais qualificado. Se vários agentes tiverem o mesmo número de habilidades correspondentes, os agentes com mais habilidades no nível de habilidade suficiente serão priorizados em relação aos agentes com menos habilidades no nível suficiente. Por exemplo, um bate-papo é iniciado por meio da listagem de três habilidades em um alto nível de habilidade. O Agente A e o Agente B possuem as três habilidades. O Agente A possui três habilidades com os seguintes níveis de habilidade: dois altos e um baixo. O Agente B possui três habilidades com os seguintes níveis de habilidade: um alto e dois baixos. Neste exemplo, o Agente A seria o primeiro da lista de atribuição para o item de trabalho, porque ele tem mais habilidades com o nível de habilidade suficiente do que o Agente B. O item de trabalho só seria atribuído ao Agente B se o Agente A rejeitasse o trabalho.

   AWA também prioriza o número de habilidades correspondentes em relação ao número de habilidades com o nível de habilidade suficiente. Por exemplo, um bate-papo é iniciado por meio da listagem de duas habilidades e seus níveis de habilidade suficientes: A habilidade Inglês e a habilidade Bancos de dados estão associadas a um nível de habilidade avançado. O agente 1 possui as duas habilidades, mas apenas no nível iniciante. O Agente 2 possui apenas a habilidade Inglês no nível de habilidade avançado suficiente, mas não possui a habilidade Bancos de Dados. Neste exemplo, o bate-papo é roteado para o Agente 1 porque este agente tem as duas habilidades, mesmo que elas não estejam no nível de habilidade suficiente.

   Caso você também opte por selecionar a opção **Impor habilidades obrigatórias** ao criar a regra de atribuição, AWA atribuirá o item de trabalho somente a agentes que tenham as habilidades obrigatórias no nível de habilidade suficiente. Por exemplo, um item de trabalho com duas habilidades obrigatórias de alto nível associadas e uma habilidade opcional está pronto para atribuição. O Agente C possui todas as três habilidades, mas apenas uma das habilidades obrigatórias no nível de habilidade suficientemente alto. O Agente D possui apenas duas habilidades obrigatórias, mas ambas estão em níveis suficientemente altos. Neste exemplo, o Agente D seria o único designado aplicável para o item de trabalho porque ele é o único agente com as duas habilidades obrigatórias em um nível suficientemente alto.

4. Crie a fila de item de trabalho com uma condição de roteamento que contenha a habilidade específica. Em seguida, inclua o grupo apropriado no grupo de atribuição qualificada.
5. Crie uma regra de negócio com script que inclua a habilidade na tabela associada ao canal de serviço relevante (por exemplo, a tabela Caso).

Durante a atribuição de trabalho, o AWA roteia e atribui itens de trabalho para a caixa de entrada do Espaço do Agente do agente mais qualificado com base nas habilidades do agente e, se aplicável, configurações de nível de habilidade e habilidade obrigatória.

Visão geral do roteamento externo

O roteamento externo envolve o roteamento para uma fila externa com base no canal de serviço e nas condições da fila e, em seguida, a atribuição é concluída pelo sistema de terceiros.

Fluxo do processo

É assim que os itens de trabalho são processados quando se usa o roteamento 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.

1. Os itens de trabalho são roteados para a fila com o estado enfileirado, mas não estão atribuídos. Os itens de trabalho expirarão se houver tempo limite máximo definido.
2. A solução externa procura itens de trabalho no estado enfileirado pela API da tabela "Item de trabalho".
3. A solução externa verifica se há disponibilidade de agentes na API do agente do AWA antes de atribuir a um agente.
4. A solução externa usa a API da Atribuição AWA para atribuir os itens de trabalho ao agente.
5. O agente vê um cartão de caixa de entrada.

Quando o Atribuição avançada de trabalho é configurado para usar roteamento externo:

- As filas não precisam ter Grupos de qualificação de atribuição definidos.
- Os itens de trabalho permanecem na fila com um status "enfileirado" até que o sistema externo atribua o item de trabalho ou o tempo máximo de espera na fila expire.
- As listas relacionadas não são exibidas na parte inferior da tela Filas.

Estas APIs são necessárias para o roteamento externo:

- API de atribuição do AWA para dar suporte ao sistema de roteamento externo a fim de atribuir itens de trabalho. Para obter informações sobre a API de atribuição do AWA, consulte AWA API de atribuição .
- API da tabela de item de trabalho (awa_work_item) para pesquisar os itens de trabalho enfileirados que aguardam atribuição. Para obter informações sobre a API da tabela, consulte API da tabela .
- API do agente AWA, se a solução externa exigir validação da disponibilidade do agente no Espaço antes da atribuição. Para obter informações sobre a API do agente AWA, consulte API do agente AWA .

Funcionalidade dos componentes do AWA

Quando o roteamento externo está habilitado, os componentes da AWA fornecem estes recursos:

Agente

- Componentes utilizados
  - Disponibilidade do agente
  - Botão "aceitar"
  - A capacidade do agente em uso (capacidade do canal de serviço) aumenta, mas não é utilizada em relação à capacidade máxima do canal de serviço
  - A capacidade universal do agente em uso aumenta, mas não é utilizada em relação à capacidade universal máxima
- Componentes não utilizados
  - Botão "Rejeitar" com os motivos da rejeição: o botão "Rejeitar" é usado quando configurado na API de atribuição manual. Se o botão "Rejeitar" estiver habilitado (parâmetro allowed_to_decline=**true** na solicitação de API de atribuição), os motivos da rejeição serão confirmados.

Tradução automática

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

- Capacidade máxima do agente
- Capacidade universal máxima

Canal de serviço

- Componentes utilizados
  - Condição avançada de canal
  - Layouts de caixa de entrada
  - Ordem da fila
- Componentes não utilizados
  - Campos Atribuir para e de grupo de atribuição

    Estes campos são usados para:
    - Determine se um documento deve se qualificar para roteamento.
    - Determine qual campo atualizar depois que o item de trabalho for atribuído com sucesso a um agente.
  - Recursos de capacidade e utilização
  - Substituições de capacidade de agente
  - Substituição de item de trabalho

Fila

- Componentes utilizados
  - O tempo máximo de espera vai expirar os itens de trabalho se forem definidos como enfileirados
  - Condições de roteamento do item de trabalho
  - Ordem da fila
- Componentes não utilizados
  - Verificações de presença de agentes na fila: a presença do agente é verificada durante o processamento de solicitações da API de atribuição.
  - Os itens de trabalho permanecem na fila com um status "enfileirado" até que o sistema externo roteie o item de trabalho
  - Cronogramas de fila
  - As listas relacionadas a seguir ficam ocultas na fila porque não são utilizadas:
    - Regras e qualificação de atribuição
    - Ordem de classificação de item de trabalho
    - Afinidade do agente
    - Atribuições do agente
    - Prioridades de fila de grupo
    - Itens 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.

Funcionalidade de roteamento externo na AWA

O roteamento externo permite que a AWA se integre a provedores de CCaaS (Contact-Center-as-a-service, central de contato como serviço) de terceiros. Quando o provedor externo toma uma decisão de atribuição, o item de trabalho é atribuído por meio da API de atribuição existente da AWA.

O roteamento externo pode

- Enviar eventos para manter os provedores informados sobre o item de trabalho e o status do agente.
- Aprimorar a API de atribuição para lidar com itens de trabalho iniciados pelo provedor.
- Rastrear e oferecer itens de trabalho da central de contato, terceirizando a seleção de agentes para a central de contato.

Quando a Atribuição avançada de trabalho estiver configurada para roteamento externo:

- A AWA fornece parâmetros adicionais para uma experiência de caixa de entrada.
- A AWA fornece registro em log adicional e melhorias de desempenho.
- O cartão de "Caixa de entrada" é apresentado ao agente com os botões "Rejeitar" e "Aceitar" quando a aceitação automática é configurada como falsa.
- O cartão "Caixa de entrada" mostra o valor de tempo limite do Agente. Se a atribuição automática for verdadeira, esse campo será ignorado quando o valor de tempo limite do item de trabalho for maior que 0.
- O estado de presença do agente alterna para o estado de presença especificado. Se a atribuição automática for verdadeira OU nenhum tempo limite estiver aprovado, esse campo será ignorado.
- O item de trabalho é imediatamente atribuído para "Aceitar" quando o valor de atribuição automática estiver configurado como verdadeiro.
- O item de trabalho atribuído automaticamente é exibido como um cartão de "Caixa de entrada" ou como um cartão de "Caixa de entrada" e uma guia do espaço. Se o valor de atribuição automática estiver configurado como falso, esse campo será ignorado.

Layout da caixa de entrada

O layout da caixa de entrada determina as informações mostradas nos cartões de item de trabalho exibidos na caixa de entrada de um agente.

O administrador do AWA (awa_admin) pode configurar layouts que representam itens de uma caixa de entrada do agente. A configuração permite que os agentes vejam os atributos mais importantes por itens de trabalho do canal de serviço. Os campos especificados no layout da caixa de entrada determinam as informações exibidas para um item de trabalho.

Cada canal de serviço do sistema de base fornece layouts de caixa de entrada pré-configurados para itens de trabalho. O administrador do AWA pode exibir e editar esses layouts e criar novos layouts.

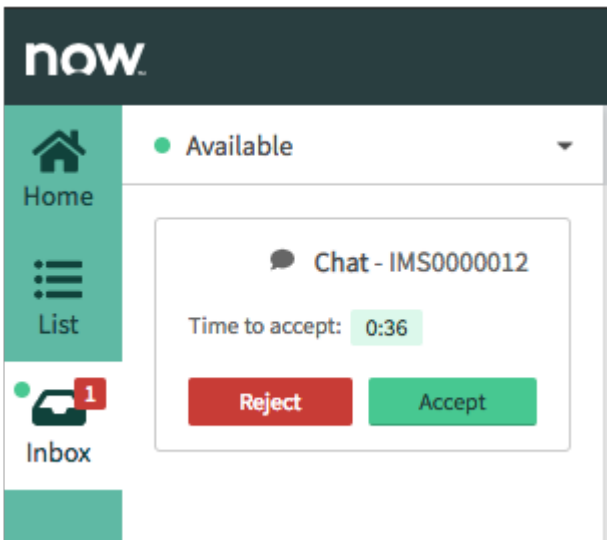
Até cinco campos podem ser mostrados no layout do cartão.

- Campos podem ser adicionados da tabela para a qual o canal de serviço aponta.
- Os campos podem usar referência com pontos.
- O primeiro campo adicionado ao layout se torna o campo de título no cartão.

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

Para bate-papos que não têm um contato ou consumidor, o layout inclui apenas o assunto do bate-papo. Você controla a exibição da contagem de **tempo para aceitar** (temporizador) e o botão **Rejeitar** pelas regras de atribuição de agentes.



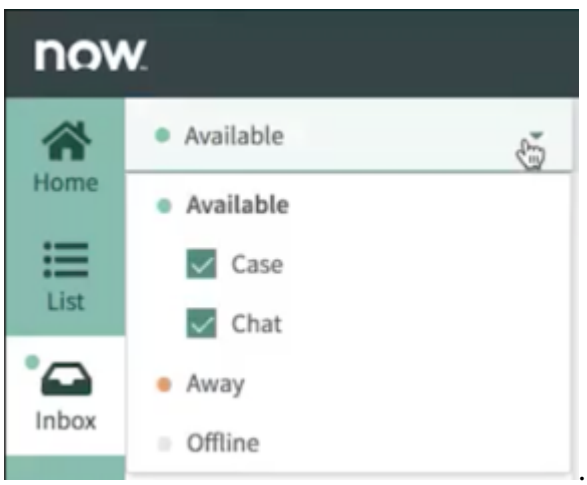
Consulte Criar ou alterar um layout de caixa de entrada para obter mais informações sobre como acessar e modificar um layout de caixa de entrada.

Controles da caixa de entrada do agente

Controle determinados elementos da experiência do agente no Espaço do agente. Defina os estados de presença (disponibilidade) do agente e os motivos de rejeição do item de trabalho usados pelos agentes para recusar atribuições de trabalho da caixa de entrada do Espaço do agente .

Estados de presença do agente

Disponibilidade do agente na caixa de entrada do Espaço do agente



Os administradores do AWA podem definir os estados de presença que os agentes escolhem na caixa de entrada para indicar sua disponibilidade. Os estados padrão 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.

- Disponível: o ponto verde sólido indica que o agente está disponível para receber trabalho.
- Ausente: o ponto amarelo sólido indica que o agente não está disponível para receber trabalho.
- Off-line: o ponto cinza sólido indica que o agente não está disponível para receber trabalho.

Os desenvolvedores do AWA com a função awa_integration_user também podem usar REST APIs ou JavaScript para obter ou definir a presença do agente e a disponibilidade do canal do agente. Para obter mais informações, consulte

- API Agent Presence (REST APIs)
- Agente - Global (APIs JavaScript)

Controles de rejeição do agente

Os administradores do AWA podem dar aos agentes a opção de rejeitar atribuições de trabalho e especificar o motivo da rejeição. O botão **Rejeitar** é exibido em cartões de atribuição de trabalho. Quando um agente rejeita uma atribuição, uma janela pop-up permite que o agente selecione um motivo para recusar o item de trabalho.

Exibição de sentimento da caixa de entrada da Atribuição avançada de trabalho

Exiba o sentimento na caixa de entrada da AWA para que os agentes tenham visibilidade sobre o sentimento do solicitante (se disponível) durante a entrega ao atendente ou a transferência do agente para todos os canais.

Com o sentimento da Atribuição avançada de trabalho, você pode:

- Exibir o sentimento (negativo ou positivo) no cartão da caixa de entrada da Atribuição avançada de trabalho para interações durante a entrega do atendente e a transferência do agente.
- Administrar a configuração para habilitar ou desabilitar o sentimento por canal de serviço.

Visão geral do encerramento

Quando os agentes encerram uma interação, o recurso de encerramento permite que eles insiram detalhes de encerramento e códigos de encerramento para referência futura.

Para configurar o recurso de encerramento, siga estas etapas:

- Configuração de encerramento
- Códigos de encerramento
- Segmentos de encerramento

Gestão

Configure as propriedades do Atribuição avançada de trabalho pelas opções do menu Gerenciamento.

Somente usuários com privilégios awa_manager podem acessar as opções do menu Gerenciamento.

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

Configuração do Atribuição avançada de trabalho

Instale rapidamente os plug-ins necessários e populares por meio da página do plug-in depois de selecionar qualquer botão **Obter [plug-in]** na página inicial Atribuição avançada de trabalho. Planejar e configurar Atribuição avançada de trabalho (AWA).

Antes de Iniciar

. AWA A página inicial aparece depois que você instala e atualiza o conjunto de recursos padrão Omni-Experience para a versão mais recente por meio do ServiceNow Store .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de instalar o plug-in do Atribuição avançada de trabalho e quaisquer plug-ins relevantes específicos da organização, a lista a seguir descreve as etapas básicas de planejamento e configuração que você deve determinar para AWA:

- Definir o que rotear: configuram os canais de serviço de base que devem ser usados.
- Definir para onde rotear: definem as filas de itens de trabalho e as regras de roteamento, a ordem de execução, a ordem de classificação do item de trabalho e a estratégia.
- Definir como atribuir itens de trabalho: definem as regras de atribuição que determinam os itens de trabalho enviados para os agentes.
- Definir o que o agente vê: definem os layouts de cartão da caixa de entrada e os estados de presença (disponibilidade) que os agentes usam nas caixas de entrada do Espaço do agente.

Procedimento

1. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**e, em seguida, selecione **Obtenha o plug-in Advanced Work Assignment** Primeiro, instale uma seção de plug-in necessária.

   Nota: Somente usuários com a função sys_admin podem instalar um plug-in pela página inicial do Atribuição avançada de trabalho. Por exemplo, se um usuário com a função awa_admin tentar instalar o plug-in Atribuição avançada de trabalho, ele terá que entrar em contato com o administrador antes da instalação. Depois que o plug-in Atribuição avançada de trabalho é instalado, todas as opções da página inicial do AWA ficam disponíveis no navegador de aplicações para usuários com as funções de administrador e awa_admin.

   A página Todos as aplicações é aberta em uma nova janela ou guia.

2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Instalar** e conclua as solicitações de instalação.
   A experiência na página inicial do AWA é atualizada e a seção Obter recursos de roteamento direcionado é exibida.

3. **Opcional:** Instale plug-ins AWA específicos da organização por meio do botão **Obter plug-in** para os plug-ins ServiceNow® IT Service Management (ITSM), ServiceNow® Customer Service Management e/ou ServiceNow® Prestação de serviços de RH (HRSD).
   A experiência na página inicial do AWA é atualizada e a seção Obter os plug-ins mais populares é exibida.

4. **Opcional:** Instale plug-ins populares, como Bate-papo do agente, Walk-up Experience e/ou Performance Analytics, para melhorar a sua experiência AWA.

5. Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar canais de serviço** para configurar os canais de serviço ativados.

   a. Criação ou mudança de layout de caixa de entrada..

   b. Substitua a capacidade do agente, 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.

6. Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar filas** para criar filas de item de trabalho para os canais de serviço.
   a. Defina a ordem de classificação dos itens de trabalho na fila.
7. Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar regras de atribuição** para configurar as regras de atribuição de trabalho usadas para enviar trabalho para os agentes apropriados.
8. **Opcional:** Na seção Configurações adicionais, configure os seguintes parâmetros para melhorar a funcionalidade do AWA.
   a. Selecione **Configurar estados de presença** para configurar os estados de disponibilidade que os agentes usam para indicar se podem receber trabalho, estão off-line ou ausentes.
   b. Selecione **Configurar motivos de rejeição** para definir os motivos de rejeição que os agentes podem usar para recusar as atribuições de trabalho recebidas na caixa de entrada do Espaço do agente.
   c. Selecione **Configurar a capacidade universal** para configurar a capacidade universal máxima da equipe e impedir que um agente receba muitos itens de trabalho.
   d. Selecione **Configurar grupos** para criar grupos de conjuntos de usuários que compartilham uma finalidade comum.
9. **Opcional:** Na seção Configurações avançadas, configure os seguintes parâmetros para melhorar a funcionalidade do AWA.

   Nota: Os cartões de configurações avançadas aparecem de forma provisória após a instalação do respectivo plug-in.

   a. Selecione **Configurar Afinidade do agente** . crie ou altere o. Afinidade do agente regras que roteiam itens de trabalho em Atribuição avançada de trabalho.
   b. Selecione **Configurar Atribuição baseada em turno** para atribuir itens de trabalho a agentes com base em turnos.

Para começar com Atribuição avançada de trabalho

Para implementar o Atribuição avançada de trabalho, siga estas etapas iniciais de configuração e instalação.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin e administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.
2. Selecione **Obter o plug-in Advanced Work Assignment** para instalar o plugin Atribuição avançada de trabalho para a instância.
   A página Todas as aplicações é aberta em uma nova janela ou guia.
3. Na página Todas as Aplicações, selecione **Instalar** e conclua as solicitações de instalação.
4. Volte para a página inicial do Atribuição avançada de trabalho (AWA) e selecione **Concluído** na caixa de diálogo aberta da página do plug-in.
   A experiência na página inicial do AWA é atualizada e a seção Obter recursos de roteamento direcionado é exibida.
5. Selecione **Obter plug-in** para ativar os plug-ins IT Service Management (ITSM), Customer Service Management e Prestação de serviços de RH (HRSD) específicos da organização.
   A página Todas as aplicações é aberta em uma nova janela ou 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.

6. Na página Todas as Aplicações, selecione **Instalar** e conclua as solicitações de instalação.
7. Volte para a página inicial do Atribuição avançada de trabalho (AWA) e selecione **Concluído** na caixa de diálogo aberta da página do plug-in.
   A experiência na página inicial do AWA é atualizada e a seção Obter os plug-ins mais populares é exibida.
8. **Opcional:** Instale plug-ins adicionais de várias maneiras.
   - Selecione **Obter plug-in** para instalar plug-ins populares.
   - Selecione o nome do plug-in nas seções Plug-ins disponíveis.

   A página Todas as Aplicações é aberta em uma nova janela ou guia.
9. **Opcional:** Na página Todas as Aplicações, selecione **Instalar** e conclua as solicitações de instalação.
10. **Opcional:** Volte para a página inicial do Atribuição avançada de trabalho (AWA) e selecione **Concluído** na caixa de diálogo aberta da página do plug-in.

    (Optional) A caixa de diálogo aberta da página de plug-in aparece somente quando os plug-ins são instalados pela seção Obter os plug-ins mais populares.

    A experiência na página inicial do AWA é atualizada e a seção Obter os plug-ins mais populares é atualizada com o plug-in instalado ou o plug-in aparece na seção Plug-ins instalados.
11. Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar canais de serviço** para configurar os canais de serviço ativados.
    a. Crie ou altere um layout de caixa de entrada.
    b. Substitua a capacidade do agente, conforme necessário.
12. Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar filas** para criar filas de item de trabalho para os canais de serviço.
    Defina a ordem de classificação dos itens de trabalho na fila.
13. Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar regras de atribuição** para configurar as regras de atribuição de trabalho usadas para enviar trabalho para os agentes apropriados.
14. **Opcional:** Na seção Configurações adicionais, configure os seguintes parâmetros para melhorar a funcionalidade do AWA.
    a. Selecione **Configurar estados de presença** para configurar os estados de disponibilidade que os agentes usam para indicar se podem receber trabalho, estão off-line ou ausentes.
    b. Selecione **Configurar motivos de rejeição** para definir os motivos que os agentes usam para recusar as atribuições de trabalho recebidas na caixa de entrada do Espaço do agente.
    c. Selecione **Configurar a capacidade universal** para configurar a capacidade universal máxima da equipe e impedir que um agente receba muitos itens de trabalho.
    d. Selecione **Configurar grupos** para criar grupos de conjuntos de usuários que compartilham uma finalidade comum.
15. **Opcional:** Na seção Configurações avançadas, configure os seguintes parâmetros para melhorar a funcionalidade do AWA.

    Nota: Os cartões de configurações avançadas aparecem de forma provisória após a instalação do respectivo plug-in.

    a. Selecione **Configurar Afinidade do agente** para criar ou alterar as regras do Afinidade do agente que roteiam itens de trabalho no Atribuição avançada de trabalho.
    b. Selecione **Configurar atribuição baseada em turno** para atribuir itens de trabalho a agentes com base em turnos.

Tradução automática

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

Você pode ativar o plug-in Atribuição avançada de trabalho (com.glide.awa) se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Atribuição avançada de trabalho ativa o plug-in Gestão de habilidades (com.snc.skills_management) para implementar habilidades de usuário e grupo.

Plug-ins para a Gestão de habilidades

Plug-in	Descrição
Gestão de habilidades [com.snc.skills_management]	Implementa habilidades do usuário e do grupo de usuários. Com base nos mesmos princípios de gerenciamento de funções, que usa herança entre grupos de usuários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.
2. Selecione **Obter o plug-in Advanced Work Assignment** para instalar o plugin Atribuição avançada de trabalho para a instância.
   A página Todas as Aplicações é aberta em uma nova janela ou guia. Caso não veja o botão **Obter plug-in Advanced Work Assignment**, você não tem as permissões para instalar o plug-in ou o plug-in já foi instalado.
3. Na página Todas as Aplicações, selecione **Instalar** e conclua as solicitações de instalação.
4. Na caixa de diálogo aberta da página do plug-in de experiência na página inicial do Atribuição avançada de trabalho (AWA), selecione **Concluído**.
   A experiência na página inicial do AWA é atualizada, a seção Obter recursos de roteamento direcionado é exibida e o AWA é instalado.

O que Fazer Depois

Ative os plug-ins de recursos de roteamento direcionado e outros plug-ins populares do AWA para habilitar os canais de serviço apropriados e o Soluções para Análise da plataforma e relatórios para o Atribuição avançada de trabalho.

Ativar plug-ins relacionados para o Atribuição avançada de trabalho

Depois de ativar o plug-in Atribuição avançada de trabalho, ative os plug-ins do AWA relacionados para habilitar outros canais de serviço do sistema de base e o painel de soluções do Performance Analytics para o AWA.

Você deve ter a função de administrador para ativar esses plug-ins adicionais para o AWA.

Plug-ins de recursos de roteamento direcionado

Instale os plug-ins a seguir pela seção Obter recursos de roteamento direcionado da experiência na página inicial do AWA ou pela seção Plug-ins disponíveis. Se você preferir pesquisar cada plug-in individualmente, consulte Ativação de um plug-in .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-in	Descrição
Atribuição avançada de trabalho para incidentes [com.snc.incident.awa]	Habilita o canal de serviço de incidentes no AWA. Inclui uma configuração padrão para oferecer suporte ao AWA para incidentes.
Atribuição avançada de trabalho para CSM [com.sn_csm.awa]	Habilita o canal de serviço de casos no AWA. Inclui dados de configuração que oferecem suporte a roteamento, enfileiramento e atribuição de casos de CSM.
Atribuição avançada de trabalho para HRSD [com.sn_hr_awa]	Habilita dados de configuração do sistema de base compatíveis com roteamento, enfileiramento e atribuição de casos de HRSM, bate-papos e chamadas para agentes.

Plug-ins populares

Instale os plug-ins a seguir pela seção Obter os plug-ins mais populares da experiência na página inicial do AWA ou pela seção Plug-ins disponíveis. Se você preferir pesquisar cada plug-in individualmente, consulte Ativação de um plug-in .

Plug-in	Descrição
Bate-papo do agente [com.glide.interaction.awa]	Habilita o canal de serviço de bate-papo no AWA e as mensagens de bate-papo no Espaço do agente. Inclui dados de configuração padrão para bate-papos, inclusive dados de demonstração.
Walk-Up Experience [com.snc.walkup]	Ativa o canal de serviço de contato do balcão de serviços para lounges tecnológicos predefinidos. Permite que uma organização de TI ofereça suporte a check-in on-line e externo.
Pacote de conteúdo de Análise de desempenho - Atribuição avançada de trabalho [com.snc.pa.awa]	Ativa o pacote de conteúdo do Performance Analytics para AWA Fornece KPIs do sistema de base.

Mudar do Suporte do Connect para o Atribuição avançada de trabalho e o Bate-papo do agente

Mudar do ServiceNow® Suporte do Connect para o Bate-papo do agente (bate-papo ao vivo), que é o sistema de envio de mensagens que os agentes usam no Espaço do agente para interagir com os clientes. Mudar do Suporte do Connect também envolve o uso do Atribuição avançada de trabalho (AWA) para a criação de filas de bate-papo para o roteamento de itens de trabalho de bate-papo para os agentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Importante:

A partir de Utah, o Suporte do Connect foi descontinuado. Para recursos similares, mude para o Atribuição avançada de trabalho e o Bate-papo do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Mudar para aplicações modernas como o Atribuição avançada de trabalho e o Bate-papo do agente oferece recursos e benefícios que não estão disponíveis no Suporte do Connect. Esses novos recursos são:

- Atribuição automática de bate-papos e itens de trabalho a agentes com base em critérios que você define, como disponibilidade do agente, capacidade, habilidades, afinidade do agentee dimensionamento variável do item de trabalho.
- Manipulação de estouro de fila automática
- Reatribuição de tempo limite de bate-papo
- Pesquisas de bate-papo nativo
- Recursos do supervisor, como Conversa particular entre agentes, que permite que os gerentes participem de bate-papos públicos em andamento com os agentes ou enviem mensagens privadas para eles.
- Recursos do agente, como controles da caixa de entrada do espaço para exibir, aceitar ou rejeitar bate-papos recebidos.

Se você estiver usando APIs do Suporte do Connect, consulte informações sobre as APIs do AWA em API de roteamento do AWA .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.
2. Ative os plug-ins Atribuição avançada de trabalho e Bate-papo do agente se eles não estiverem ativos no momento.
3. Se necessário, revise as filas de bate-papo atuais do Suporte do Connect e determine se você deseja criar um conjunto semelhante de filas para o canal de serviço de bate-papo no AWA.

   Nota: Não é possível usar as filas de bate-papo do Suporte do Connect no AWA. As filas de bate-papo para o Suporte do Connect são armazenadas na tabela Fila de bate-papo [chat_queue]. As filas de bate-papo para o AWA são armazenadas na tabela Fila do AWA [awa_queue].

4. Na página inicial do AWA, configure o canal de serviço de bate-papo, crie as filas de bate-papo associadas e estabeleça as atribuições de trabalho do agente.
5. Nas configurações do Bate-papo do agente, acesse o formulário de configuração do bate-papo para especificar Espaço do agente como a interface executante do bate-papo ao vivo e habilitar outros recursos de bate-papo ao vivo.
6. Ative o cliente de bate-papo no Portal de serviços do usuário final.

Trouble?

As sugestões de solução de problemas incluem os problemas e soluções comuns a seguir:

Problema: ao usar o AWA, o bate-papo permanece no roteamento e não é oferecido a um agente disponível.

Solução: esse problema pode ocorrer se o AWA tentar rotear o bate-papo para uma fila do Suporte do Connect. Nesse caso, a interação permanece atribuída ao usuário do Virtual Agent e nenhum registro awa_work_item é criado. Uma causa comum desse problema é a entrada de Configuração de bate-papo da aplicação de bate-papo que ainda está sendo definida como **Connect**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Problema: ao tentar rotear para um atendente, o solicitante é informado incorretamente de que não há atendentes disponíveis.

Solução: esse problema pode ser causado por uma destas situações:

- Condições de fila que dependem da verificação de campos ou contexto de interação que foram criados na interação tarde demais para o roteamento.
- O canal de serviço de bate-papo não está associado ao estado de presença Disponível. Uma causa comum desse problema é desativar e reativar o canal de bate-papo.

As sugestões de depuração incluem a consideração destas perguntas:

Estas são algumas perguntas que precisam ser feitas e locais que devem ser observados caso os agentes não recebam bate-papos:

- Existe um registro awa_work_item para a interação? Caso contrário, o campo **Atribuído a** da interação está vazio ou está definido como Virtual Agent? Se o campo **Atribuído a** estiver definido como Virtual Agent, provavelmente ele está tentando usar o Suporte do Connect.
- Na configuração do bate-papo, os executantes estão definidos corretamente para cada aplicação?
- No interaction_json_blob referenciado pelo campo **Interaction.context_document**, a variável `Liveagent_application` está definida com o valor esperado?

Instalar o Canal de serviço de SMS conversacional

Você pode instalar a aplicação Canal de serviço de SMS conversacional (sn_awa_sms_int) se tiver a função de administrador. A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso eles ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que a aplicação e todas as suas aplicações da store relacionadas tenham direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte Obtenha direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Instale o plug-in Envio de mensagens de conversa (com.glide.messaging.awa).

  Para obter mais informações sobre a ativação de plug-ins, consulte Ativar um plug-in .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: O Canal de serviço de SMS conversacional é instalado automaticamente com uma aplicação que implementa um provedor de SMS, como a aplicação Integração de SMS conversacional com Twilio (sn_va_sms_twilio). Para obter mais informações, consulte Instalar a Integração de SMS conversacional com Twilio.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.
2. Na seção Plug-ins disponíveis, selecione **SMS de conversa**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 não encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la à ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Instalar, selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

Configuração do Canal de serviço de SMS conversacional

Criar ou configurar um canal de serviço

Crie ou configure um canal de serviço que seja usado no Atribuição avançada de trabalho (AWA).

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

É possível especificar condições adicionais para filtrar os itens de trabalho manipulados no canal, mudar a capacidade do agente (carga de trabalho) do canal, definir os layouts de caixa de entrada que os agentes usam no Espaço e exibir as filas de item de trabalho associadas.

Se você ativar os plug-ins correspondentes ou instalar aplicações da store correspondentes, o AWA fornecerá canais do sistema de base para estes serviços:

- Plug-in de casos (com.snc_csm.awa)
- Plug-ins de bate-papo (com.glide.interaction.awa)
- Bate-papos - plug-in assíncrono (com.glide.interaction.awa)
- Aplicação do Integração conversacional com Facebook Messenger (sn_va_fb_messenger)
- Plug-in de incidentes (com.snc.incident.awa).
- Aplicação Integração conversacional com LINE (sn_va_line)
- Plug-in de interações de balcão de serviços (com.snc.walkup)
- Aplicação Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) (sn_va_whatsapp_twi)

Para cada canal, é possível alterar determinadas configurações padrão, como a capacidade padrão (carga de trabalho) para agentes. Você pode usar as listas relacionadas para revisar as filas associadas, definir os layouts de caixa de entrada associados (cartões de item de trabalho) que são exibidos no Espaço e substituir o valor da capacidade do agente.

Você também consegue criar um registro de canal de serviço pelo módulo Canal de serviço, mas deve criar uma fila, uma regra de atribuição e um grupo de atribuição qualificada para rotear o trabalho pelo canal de serviço. Para obter mais informações, consulte Configuração de um canal de serviço personalizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até as configurações do canal de serviço por meio de um dos seguintes caminhos de navegação:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar canais de serviço**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Canais de Serviço**.
2. Escolha uma situação.
   - Para criar um canal de serviço, selecione **Novo**.
   - Para atualizar um canal de serviço, selecione o registro do canal de serviço que você deseja atualizar.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário do canal de serviço

Campo	Definição
Nome	Nome do canal de serviço do sistema de base selecionado que será configurado: ○ Bate-papo ○ Bate-papo - Assíncrono ○ Caso ○ Facebook Messenger ○ Incidente ○ Linha ○ Balcão de serviços ○ WhatsApp
Ordem da caixa de entrada	Ordem na qual os itens do canal aparecem na caixa de entrada do agente.
Aplicação	Nome da aplicação. ○ Bate-papo: global ○ Bate-papo - Assíncrono: global ○ Caso: Atribuição avançada de trabalho para CSM ○ Facebook Messenger: Integração conversacional com Facebook Messenger ○ Incidente: Atribuição avançada de trabalho para incidentes ○ Linha: Integração conversacional com LINE ○ Balcão de serviços: Walk-Up Experience ○ WhatsApp: Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Definição
Ativo	Opção de ativação do canal de serviço. Quando você seleciona essa opção, as filas associadas do canal de serviço podem começar a aceitar itens de trabalho.
Descrição resumida	Breve descrição do canal de serviço: ○ Bate-papo: interações de bate-papo do Atendente ○ Bate-papo - Assíncrono: interações de bate-papo assíncronas do Atendente ○ Caso: casos de agentes ○ Facebook Messenger: interações do Atendente Facebook Messenger ○ Incidente: incidentes para agentes ○ Line: interações LINE do Atendente ○ Balcão de serviços: interações do balcão de serviços para os agentes trabalharem ○ WhatsApp: interações do Atendente WhatsApp
Tabela	Tabela que armazena os registros do canal de serviço.
Condição avançada	Se estiver habilitado, as condições avançadas que se aplicam ao canal. Por exemplo: ○ Bate-papo: **[Type] [is] [Chat]** ○ Bate-papo - Assíncrono: **[Subtype] [is] [mweb]**, **[Type] [is] [Messaging]** ○ Facebook Messenger: **[Subtype] [is] [Facebook Messenger]** ○ Linha: **[Subtype] [is] [Line]** ○ Balcão de serviços: **[Type] [is] [Walk-up]** ○ WhatsApp: **[Subtype] [is] [WhatsApp]**
Atribuir ao campo	Campo que faz referência ao usuário atribuído ao item. Nas tabelas Caso e Interação, e na maioria das outras tabelas, esse é o campo **Atribuído a** (assigned_to).
Campo grupo de atribuição	Campo que faz referência ao grupo de atribuição do item. Na maioria das tabelas, esse é o campo **Grupo de atribuição**.
Tipo	Indicador que mostra se um canal de serviço de comunicação é tratado como um canal de conversa síncrono ou assíncrono. Esse campo aparece quando você seleciona **Interação** no campo **Tabela**. ○ Bate-papo ○ Telefone

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Definição
	○ Envio de mensagens ○ Outro
Nível de log	Quantidade de informações registradas quando os eventos do AWA são registrados em log. ○ Nenhum: nenhuma informação é registrada em log. ○ Básico: somente as informações básicas são registradas em log. ○ Detalhado: informações detalhadas, incluindo detalhes do registro e do evento, são registradas em log. Esse campo aparece se **Habilitar registro em log** estiver habilitado.
Áudio de alerta da caixa de entrada	Alerta sonoro que avisa quando um novo item chega na caixa de entrada deste canal de serviço. Se você não especificar um arquivo de áudio, o arquivo de áudio padrão será reproduzido.
Áudio de alerta de mensagem	Alerta sonoro que avisa quando uma nova mensagem chega na conversa deste canal de serviço. Se você não especificar um arquivo de áudio, o arquivo de áudio padrão será reproduzido.
Capacidade e Utilização	
Tamanho do item de trabalho padrão	Valor da capacidade de um agente que é usado quando esse item de trabalho é atribuído. O padrão é 1.
Capacidade padrão	Número de itens atribuídos automaticamente a agentes (substituições pendentes). ○ Caso: o padrão é 2. ○ Bate-papo: o padrão é 4. ○ Bate-papo assíncrono: o padrão é 4. ○ Facebook Messenger: o padrão é 4. ○ Incidente: o padrão é 2. ○ Line: o padrão é 4. ○ Balcão de serviços: o padrão é 1. ○ WhatsApp: o padrão é 4.
Condição de utilização	Condição que determina o que constitui um item ativo que conta para a carga de trabalho/capacidade do agente. Por exemplo, o estado do registro é Novo, Aberto ou Aguardando 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.

Campo	Definição
	○ Para bate-papo: o estado não é Encerrado concluído ou Encerrado abandonado ○ Para bate-papo - assíncrono: o estado é Encerrado concluído ou Encerrado abandonado ○ Para o caso: o estado é Novo ou Aberto ○ Para Facebook Messenger: o estado é Novo ou Trabalho em andamento ○ Para incidente: o estado é Novo, Em andamento ou Em espera ○ Para Line: o estado é Novo ou Trabalho em andamento ○ Para balcão de serviços: o estado não é Em espera, Encerrado concluído ou Encerrado abandonado ○ Para WhatsApp: o estado é Novo ou Trabalho em andamento
Registro em Log	
Habilitar registro em log	Opção para registrar informações na tabela syslog_awa quando os eventos do AWA são registrados em log. Especifique o nível de detalhe que será registrado no campo **Nível de log** nessa tela.
Parar o registro em log em	Data e hora em que o registro em log deve ser interrompido. Esse campo aparece se **Habilitar registro em log** estiver habilitado.

4. Selecione **Enviar** ou **Atualizar**.
   O canal é adicionado à tabela Canais de serviço [awa_service_channel] ou atualizado nela.

O que Fazer Depois

- Substitua a capacidade do agente para agentes ou grupos selecionados.
- Crie ou modifique um layout de caixa de entrada para o canal de serviço.
- Configuração de regras de atribuição de agentes para o canal.
- Definição de grupos de agentes qualificados para atribuição.
- Crie ou modifique uma fila de item de trabalho para o canal.
- Crie ou modifique uma substituição de tamanho de item de trabalho para o canal.

Configuração do Canal de serviço de SMS conversacional

Configure a aplicação Canal de serviço de SMS conversacional da Store.

Tradução automática

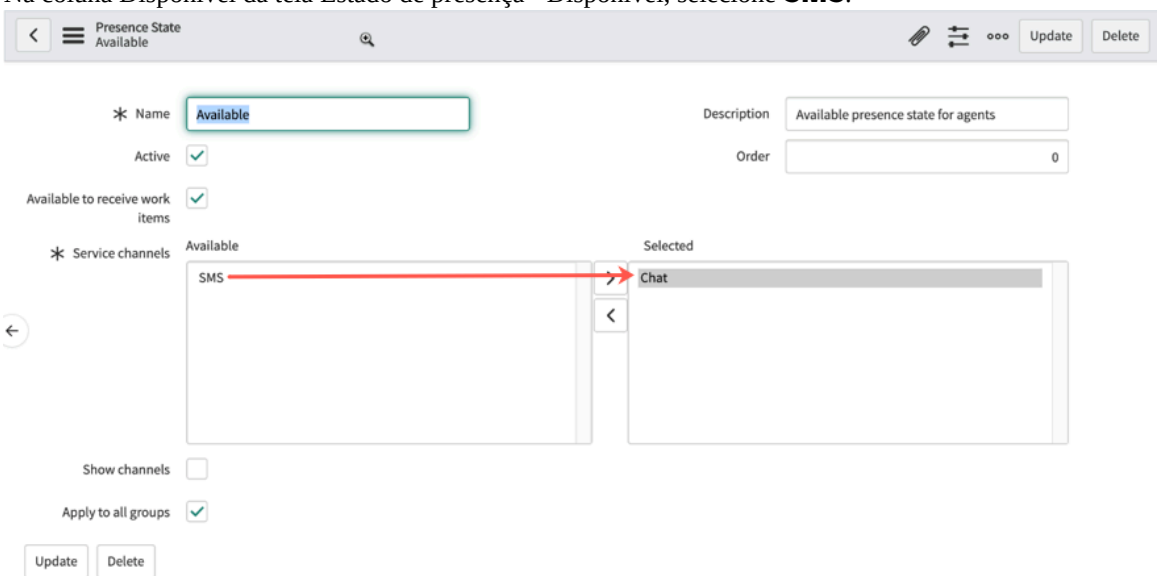
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações do canal de serviço:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar canais de serviço**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Canais de Serviço**.
2. Selecione o canal de serviço de SMS.
3. Na tela Canal de serviço - SMS, marque a caixa de seleção **Ativo** para ativar o canal de serviço.
4. Como o grupo SMS não tem usuários por padrão, adicione usuários manualmente ao grupo SMS.
5. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.
6. Na seção Configurações adicionais, selecione **Configurar estados de presença**.
7. Na coluna Nome, clique em **Disponível**.
8. Na coluna Disponível da tela Estado de presença - Disponível, selecione **SMS**.



9. Selecione a seta que aponta para a direita para mover o SMS da coluna Disponível para a coluna Selecionado.
10. Selecione **Atualizar**.

Configuração de um canal de serviço personalizado

Configure um canal de serviço personalizado para expandir o tipo e o escopo do trabalho que é roteado automaticamente para seus agentes.

Antes de Iniciar

- Selecione a tabela que você deseja usar para rotear o trabalho para os agentes automaticamente. Somente as tabelas Tarefa [task] e Interação [interaction] são compatíveis.
- O layout do formulário da tabela selecionada deve estar configurado para a exibição do espaço. Os tipos de registro sem uma exibição de espaço aparecem como somente leitura em Espaço do agente. .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se você quiser abrir um registro no AWA para uma tabela que estende outra tabela com um canal de serviço definido, a exibição do espaço dessa tabela já deve estar definida.
- Atribua as funções awa_agent e workspace_agent aos agentes que recebem itens de trabalho no Espaço do agente pelo canal de serviço personalizado.

Função necessária: awa_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
É possível criar um registro de canal de serviço pelo módulo Canal de serviço, mas você deve criar fila de item de trabalho, regra de atribuição e grupo de atribuição qualificada para rotear o trabalho pelo canal de serviço. Você também deve configurar o canal de serviço personalizado para disponibilizá-lo na caixa de entrada de um agente no Espaço do agente.

Procedimento

1. Navegue até as configurações do canal de serviço por meio de um dos seguintes caminhos de navegação:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar canais de serviço**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Canais de Serviço**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos do canal de serviço e selecione **Enviar**.
   Para obter mais informações, consulte Criar ou configurar um canal de serviço.
4. Criar uma regra de atribuição
   Para obter mais informações, consulte Configuração de regras de atribuição de agentes.
5. Crie uma fila de item de trabalho para o canal de serviço.

   Para obter mais informações, consulte Criação de fila de item de trabalho.
6. No formulário da fila de item de trabalho criada, acesse o link relacionado **Qualificação de atribuição** e crie um grupo de atribuição qualificada.

   A regra de atribuição deve ser associada ao grupo de atribuição qualificada.

   Para obter mais informações, consulte Definição de grupos de agentes qualificados para atribuição.
7. Disponibilize o canal de serviço no Espaço do agente.
   a. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.
   b. Na seção Configurações adicionais, selecione **Configurar estados de presença** e abra **Disponível**.
   c. No formulário, mova o canal de serviço personalizado para a lista **Selecionado**.
   d. Selecione a opção **Ativa**, se ainda não estiver selecionada.
   e. Selecione **Atualizar**.
8. **Opcional:** Crie ou altere o layout do cartão da caixa de entrada para mostrar as informações mais importantes de um item de trabalho.
   Para obter mais informações, consulte Criação ou mudança de layout de caixa 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.

Resultado

Seu canal de serviço personalizado roteia o trabalho para os agentes. No Espaço do agente, o canal de serviço aparece como um canal de serviço disponível na caixa de entrada do agente.

Tutorial: configuração de um canal de serviço personalizado para solicitações de mudança

Aprenda a configurar o Atribuição avançada de trabalho para atribuir solicitações de mudança automaticamente aos agentes. Use este tutorial como diretriz para entender como registros de canal de serviço, filas e regras de atribuição funcionam juntos para criar um canal de serviço personalizado.

Com este tutorial, você aprende como configurar um canal personalizado que:

- Atribui novas solicitações de mudança a qualquer agente da Gestão de mudanças que tenha mais capacidade
- Preenche a caixa de entrada do agente do designado no Espaço do agente com solicitações de mudança da fila
- Exibe o número da solicitação de mudança, a descrição resumida e o tipo no cartão da caixa de entrada
- Permite que o agente aceite ou rejeite solicitações de mudança

Para obter informações sobre como configurar canais de serviço personalizados, consulte Configuração de um canal de serviço personalizado.

Antes de começar:

- O layout do formulário da tabela de solicitação de mudança deve estar configurado para a exibição do espaço, caso contrário, os itens de trabalho do canal de serviço de solicitação de mudança aparecem como somente leitura no Espaço do agente.
- Atribua as funções awa_agent e workspace_agent ao grupo da Gestão de mudanças para que os membros possam abrir itens de trabalho no Espaço do agente.

Criação de um canal de serviço para rotear solicitações

Crie um canal de serviço no Atribuição avançada de trabalho para rotear solicitações de mudança para os agentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegue até as configurações do canal de serviço por meio de um dos seguintes caminhos de navegação:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar canais de serviço**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Canais de Serviço**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   - Nome: Solicitação de mudança
   - Ordem da caixa de entrada: 100
   - Tabela: solicitação de mudança [change_request]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ativa: selecionada
- Condição de utilização: [Active] [is] [true]

4. Selecione **Enviar**.

Criação de uma regra de atribuição para solicitações de mudança

Crie uma regra de atribuição no Atribuição avançada de trabalho que atribua solicitações de mudança para agentes disponíveis para fazer as tarefas.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de regras de atribuição:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar regras de atribuição**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Regras de atribuição**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   - Nome: regra de atribuição de solicitação de mudança
   - Atribuir por: maior capacidade
   - Permitir que os agentes rejeitem: selecionado
4. Selecione **Enviar**.

Criação de uma fila para roteamento de novas solicitações de mudança

Crie uma fila de item de trabalho no Atribuição avançada de trabalho que roteie novas solicitações de mudança pelo canal de serviço que lida com as solicitações de mudança.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de fila:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar filas**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Filas**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   - Nome: Gestão de mudanças
   - Canal de serviço: solicitação de mudança

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Modo de condição: simples
- Condição de roteamento do item de trabalho: [State] [is] [New]

4. No menu de contexto do formulário, selecione **Salvar**.

Criação de um grupo de atribuição de agentes

Crie um grupo de atribuição qualificada no Atribuição avançada de trabalho que receba itens de trabalho de estouro, caso você precise de mais ajuda de outros agentes para lidar com solicitações de mudança.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de fila:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar filas**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Filas**.
2. Abra a fila da Gestão de mudanças.
3. No formulário, acesse a lista relacionada **Qualificação de atribuição** e selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.
   - Regra de atribuição de agentes: regra de atribuição de solicitação de mudança
   - Grupos: Gestão de mudanças
5. Selecione **Enviar**.

Disponibilização do canal de serviço no Espaço do agente

Disponibilize o canal de serviço no Espaço do agente para que os agentes recebam solicitações de mudança na caixa de entrada.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de estados de presença:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações adicionais, selecione **Configurar estados de presença**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Estados de presença**.
2. Abra **Disponível**.
3. No formulário, mova a **Solicitação de mudança** para a lista **Selecionado**.
4. Selecione **Ativo**, se ainda não estiver selecionado.
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.

Personalização de como as solicitações de mudança aparecem na caixa de entrada do agente

Personalize como as solicitações de mudança aparecem na caixa de entrada do agente para que eles recebam informações suficientes para decidir se aceitam ou rejeitam o item de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

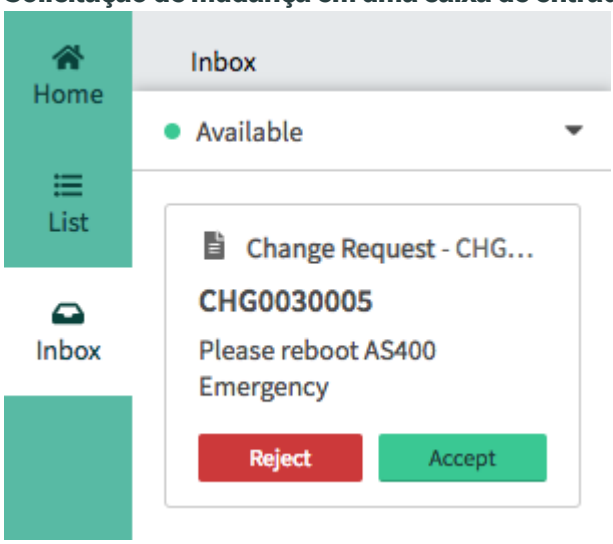
1. Navegue até as configurações do canal de serviço por meio de um dos seguintes caminhos de navegação:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar canais de serviço**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Canais de Serviço**.
2. Selecione o registro do canal de serviço de **Solicitação de mudança**.
3. No formulário de canal de serviço de solicitação de mudança, acesse a lista relacionada **Layouts de caixa de entrada** e abra o **layout de solicitação de mudança padrão**.
4. No formulário, preencha os campos.
   - Campo 1: número
   - Campo 2: descrição resumida
   - Campo 3: tipo
5. Clique em **Atualizar**.

Resultado

Ao criar uma solicitação de mudança, o item é roteado pelo canal de serviço de solicitação de mudança e atribuído ao agente do grupo de atribuição da Gestão de mudanças que está disponível para recebê-la. Quando o designado verifica a caixa de entrada do agente, a solicitação de mudança aparece com a opção para rejeitar ou aceitar o item de trabalho.

Solicitação de mudança em uma caixa de entrada do agente



Criação ou mudança de substituição de tamanho de item de trabalho

Crie uma substituição de tamanho de item de trabalho se quiser que o Afinidade do agente calcule a carga de trabalho de um agente pelo tamanho de item de trabalho diferente do padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegue até as configurações do canal de serviço por meio de um dos seguintes caminhos de navegação:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar canais de serviço**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Canais de Serviço**.
2. Selecione o canal de serviço.
3. No formulário, selecione a lista de **Substituição de tamanho de item de trabalho**.
   - Para criar uma substituição, selecione **Novo**.
   - Para mudar uma substituição existente, selecione a substituição que será atualizada.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de mudança de tamanho de item de trabalho

Campo	Definição
Nome	Nome da substituição.
Canal de serviço	Canal de serviço atribuído à substituição.
Substituir tamanho	Tamanho que será usado em vez do padrão.
Ordem	Ordem na qual o Atribuição avançada de trabalho considera essa substituição de tamanho.
Modo de condição	Tipo de condição para roteamento de itens de trabalho usando a substituição de tamanho: ○ Simples: especifique uma condição de rotina usando o construtor de condição. ○ Avançado: especifique uma condição de script JavaScript.
Condições	Condição que se aplica aos tamanhos do item de trabalho de substituição. Esse campo é exibido quando a opção **Simples** é selecionada no campo **Modo de condição**.
Script	Declaração de condição JavaScript que especifica o tamanho do item de trabalho de substituição. A condição deve 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	Definição
	avaliada como verdadeira. Esse campo é exibido quando a opção **Avançado** é selecionada no campo **Modo de condição**.

5. Selecione **Enviar** para criar a substituição ou **Atualizar** para mudar a substituição.

Criação de fila de item de trabalho

Defina ou mude uma fila para que você possa determinar quais itens de trabalho são roteados automaticamente para os agentes por um determinado canal de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: awa_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Dependendo do canal de serviço, opções de configuração adicionais ficam disponíveis. Por exemplo, no canal de bate-papo, você define as mensagens padrão exibidas durante uma sessão de bate-papo com um usuário.

Procedimento
1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de fila:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar filas**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Filas**.
2. Escolha uma situação.
   - Para criar uma fila, selecione **Novo**.
   - Para mudar uma fila, selecione o registro da fila que será atualizado.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Definição
Nome	Nome da fila. Uma fila padrão pode ficar disponível para o canal de serviço que você ativou pelos plug-ins relacionados ao AWA.
Número	Número de base da tabela. Para obter mais informações, consulte Numeração de registro .
Canal de serviço	Canal ao qual a fila pertence. Para o canal de bate-papo, defina as mensagens padrão exibidas para os usuários do bate-papo na seção Mensagens de bate-papo.
Ativo	Opção que indica se a fila está habilitada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Definição
Aplicação	Tipo de aplicação com escopo.
Programação	Programação de suporte que define quando a fila fica disponível.
Ordem	Durante o roteamento, a ordem na qual o AWA considera a condição de roteamento para a fila de item de trabalho, em comparação com outras filas.
Descrição resumida	Breve explicação da fila.
Condição de roteamento	
Definir condição aqui	Opção que indica que uma condição de roteamento deve ser aplicada à fila. Se for marcada, defina o **modo de condição** e a **condição de roteamento de item de trabalho**.
Modo de condição	Tipo de condição para roteamento de itens de trabalho da fila. ○ Simples: especifique uma condição de roteamento pelo construtor de condição. ○ Avançado: especifique uma condição de script JavaScript.
Condição de roteamento do item de trabalho	Condição que se aplica a roteamento de itens de trabalho para esta fila Use um construtor de condição para selecionar condições de roteamento. Os campos disponíveis para seleção são baseados no canal de serviço selecionado. Para o canal de serviço de bate-papo, você pode especificar variáveis de contexto de bate-papo no construtor de condição com referência com pontos a campos de contexto relacionado. Por exemplo, se você definiu variáveis de contexto de bate-papo que armazenam informações de roteamento anteriores ao bate-papo, é possível fazer referência por pontos a essas variáveis de contexto de bate-papo no construtor de condição. Use as variáveis nas condições de roteamento para especificar para onde os bate-papos são roteados.
Script	Declaração de condição JavaScript que especifica os itens de trabalho que serão roteados para a fila. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Definição
	Esse campo somente é exibido quando a opção **Avançado** é selecionada no Modo de condição.
Resposta inicial do agente	Mensagem exibida para os usuários quando um agente aceita um bate-papo. Por exemplo: Agradecemos por entrar em contato com o suporte. Estou verificando sua pergunta agora e falarei com você em breve.
Mensagem de tempo máximo de espera	Mensagem exibida para os usuários quando um bate-papo termina porque o tempo máximo de espera expirou. Esse campo será obrigatório se o **Tempo máximo de espera** for maior que 0.
Tempo de espera de destino	Tempo estimado (dias ou horas, minutos, segundos) alocado para um agente aceitar um item da fila.
Tempo máximo de espera	Tempo máximo que todos os agentes disponíveis têm para aceitar ou rejeitar uma solicitação de bate-papo. Depois que o tempo se esgota, o solicitante recebe o valor no campo **Mensagem de tempo máximo de espera** ou no campo **Mensagem de agente não disponível** definidos nas configurações do Bate-papo do agente. **Nota:** O campo **Tempo máximo de espera** fica disponível depois que a fila é associada ao canal de serviço de bate-papo.

4. Selecione **Enviar** para uma nova fila ou **Atualizar** para mudar a fila.
   A fila é adicionada na tabela Filas [awa_queue_list] ou atualizada nela.

O que Fazer Depois

- Definição de **Qualificação de atribuição**.
- Opcionalmente, defina a **ordem de classificação de item de trabalho**.
- Opcionalmente, defina os **Gatilhos de fila**.
- Opcionalmente, defina **Configurar regras de afinidade do agente**.

Configuração de regras de atribuição de agentes

Defina os critérios do Atribuição avançada de trabalho para atribuição de itens de trabalho a agentes. Escolha a regra de atribuição que considera o agente com mais capacidade ou o agente que está há mais tempo sem trabalho. Estabeleça as configurações para as listas relacionadas de manipulação de atribuição automática, manipulação de rejeição e manipulação de habilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Uma compreensão básica do recurso Gestão de habilidades é recomendada.
- Se você quiser que as habilidades sejam consideradas quando o trabalho for roteado para os agentes apropriados, defina as habilidades dos agentes ou grupos. Ao habilitar as opções de manipulação de habilidades no formulário de Regras de atribuição, o AWA atribui os usuários em grupos com as habilidades apropriadas aos itens de trabalho correspondentes.
- Você pode usar regras para identificar habilidades e atribuí-las aos itens de trabalho correspondentes. Para mais informações sobre como definir e atribuir habilidades para itens de trabalho, consulte Como rotear itens de trabalho para agentes com base em habilidades .

Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de regras de atribuição:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar regras de atribuição**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Regras de atribuição**.
2. Escolha uma situação.
   - Para criar uma regra, selecione **Novo**.
   - Para mudar uma regra, selecione a regra que será atualizada.
3. No formulário Regra de atribuição, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de Regra de Atribuição.
4. Selecione **Enviar** para novas regras ou **Atualizar** se estiver mudando regras existentes.
   A regra de atribuição é adicionada à tabela Regras de atribuição [awa_assignment_rule] ou atualizada nela.

Tutorial: atribuição automática de trabalho para agentes por habilidade

Saiba como configurar o Atribuição avançada de trabalho para rotear automaticamente os casos para agentes que falam alemão. Use esse tutorial como uma diretriz para entender como rotear itens de trabalho para os agentes de acordo com as habilidades designadas.

Antes de começar:

- Ative o plug-in Gestão de habilidades (com.snc.skills_management).
- Um conhecimento básico do recurso Gestão de habilidades é exigido.
- Para que as habilidades sejam atribuídas automaticamente aos casos, considere ativar o plug-in Determinação de habilidade (com.snc.skill_determination).
- Crie um grupo de usuários que trabalham no suporte ao cliente.
- Atribua as funções awa_agent e workspace_agent ao grupo de suporte ao cliente.

Tutorial do Advanced Work Assignment (AWA): atribua trabalho automaticamente aos agentes por habilidade Assista a este vídeo para obter uma representação visual do exemplo de tutorial a seguir.

Criação de habilidade

Crie a habilidade "Alemão".

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: skill_admin ou admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Habilidades** > **Todas as habilidades**e, em seguida, clique em **Novo** .
2. Insira as seguintes informações nos campos listados:
   - **Nome**: alemão
   - **Ativo**: selecionado
3. Selecione **Enviar**.

Criação de regra de atribuição que atribui automaticamente o trabalho para os agentes

Crie uma regra de atribuição que roteie os casos de acordo com as habilidades.

Antes de Iniciar
Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento
1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de regras de atribuição:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar regras de atribuição**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Regras de atribuição**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira as seguintes informações nos campos listados:
   - **Nome**: regra de atribuição de casos com habilidades
   - **Atribuir por**: maior capacidade
   - **Habilitar atribuição automática de itens de trabalho**: selecionado

     Nota: A seleção dessa opção aceita automaticamente as interações de bate-papo em nome dos agentes. O campo **Opções de exibição** é exibido e você pode selecionar o **cartão da caixa de entrada** ou o **cartão da caixa de entrada e a guia do espaço**.
   - **Habilitar habilidades**: selecionado
   - **Avaliar nível de habilidade**: não selecionado
   - **Impor habilidades obrigatórias**: selecionado
4. Selecione **Enviar**.

Criação de fila

Crie uma fila na qual você possa rotear o trabalho para agentes que tenham a habilidade Alemão.

Antes de Iniciar
Função necessária: awa_admin ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de fila:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar filas**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Filas**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira as seguintes informações nos campos listados:
   - **Nome**: Fila de casos em alemão
   - **Canal de serviço**: caso
4. Selecione **Enviar**.

Definição de qualificação de atribuição

Defina quem está qualificado para receber casos da fila de casos em alemão.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de fila:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar filas**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Filas**.
2. Selecione a fila Casos em alemão.
3. No formulário, acesse o link relacionado Qualificação de atribuição e selecione **Novo**.
4. No campo **Regra de atribuição de agentes**, selecione **Regra de atribuição de casos com habilidades**.
5. No campo **Grupos**, selecione seu grupo de suporte ao cliente.
6. Selecione **Enviar**.

Habilitação de determinação de habilidade

Ative a regra de negócio de determinação de habilidade para marcar habilidades para os itens de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definições do Sistema** > **Regras de negócio**.
2. Selecione o registro **determinação de habilidade para casos**.
3. No formulário, selecione o campo **Ativo**.
4. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definição de regra de determinação de habilidade

Crie uma regra de determinação de habilidade para marcar a habilidade de alemão para casos recebidos de falantes de alemão.

Antes de Iniciar
Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Habilidades** > **Regras de Determinação de Habilidades**e selecione **Novo** .
2. Insira as seguintes informações nos campos listados:
   - **Nome**: Skill determination for German cases
   - **Ativo**: true
   - **Tabela de origem**: **Caso [sn_customerservice_case]**
   - **Condição**: **Opened by.language é alemão**

     Nota: Pesquise a opção Mostrar campos relacionados ao definir as condições para obter a opção Opened by.language.

   - **Habilidades**: alemão
3. Selecione **Enviar**.

Resultado
Os casos que precisam de falantes de alemão são roteados para usuários do Suporte e atendimento ao cliente que têm a habilidade de alemão.

Criação ou mudança de layout de caixa de entrada.

Crie ou mude o layout do cartão para itens de caixa de entrada de um determinado canal de serviço. Os layouts de cartão são exibidos na caixa de entrada do agente do Espaço do agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: awa_admin ou administrador. Usuários com a função awa_manager ou agente podem revisar layouts de caixa de entrada.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os cartões representam itens de trabalho na caixa de entrada de um agente no Espaço do agente. Cada canal tem um layout padrão para esses cartões, que pode exibir até cinco campos do registro da tabela relacionada. Use o formulário Layout da caixa de entrada para alterar um layout padrão, como o nome, a descrição resumida e os campos específicos exibidos no cartão, por exemplo, canal e nome do contato ou do consumidor. Também é possível especificar condições que determinam quando o layout do cartão é usado.

Procedimento

1. Navegue até as configurações do canal de serviço por meio de um dos seguintes caminhos de navegação:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar canais de serviço**.

   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Canais de Serviço**.
2. Selecione o canal de serviço que será atualizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário Canal de serviço, selecione o link relacionado **Layouts de caixa de entrada**.
   - Para criar um layout, selecione **Novo**.
   - Para mudar um layout, selecione o layout que será atualizado.
4. No formulário, preencha os campos.

Campo	Definição
Nome	O nome do layout da caixa de entrada.
Canal de serviço	O nome do canal de serviço selecionado.
Descrição resumida	A descrição do layout da caixa de entrada.
Ordem	A ordem em que os layouts aparecem na caixa de entrada do agente.
Condição	Uma condição que determina quando o layout é usado. Use o construtor de condição para especificar uma condição que deve ser avaliada como verdadeira para aplicação do layout.
Layout do cartão	Exemplo de layout de cartão.
Campo 1	O campo da tabela para o canal, por exemplo, a tabela Interação [interaction] para o canal de serviço de bate-papo. Selecione o campo ou selecione **Nenhum** para remover um campo existente.
Campo 2	O campo da tabela para o canal, por exemplo, a tabela Interação [interaction] para o canal de serviço de bate-papo. Selecione o campo ou selecione **Nenhum** para remover um campo existente.
Campo 3	O campo da tabela para o canal, por exemplo, a tabela Interação [interaction] para o canal de serviço de bate-papo. Selecione o campo ou selecione **Nenhum** para removê-lo.
Campo 4	O campo da tabela para o canal, por exemplo, a tabela Interação [interaction] para o canal de serviço de bate-papo. Selecione o campo ou selecione **Nenhum** para removê-lo.
Campo 5	O campo da tabela para o canal. Por exemplo, a tabela Interação [interaction] para o canal de serviço de bate-papo. Selecione o campo ou selecione **Nenhum** para removê-lo.

5. Selecione **Enviar** para um novo layout ou **Atualizar** para modificar um layout.
   O layout é adicionado à tabela Layout da caixa de entrada [awa_inbox_layout] ou atualizado nela.

O que Fazer Depois

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.

- Substituição do valor de capacidade de agentes ou grupos selecionados.
- Criação ou mudança de uma fila de item de trabalho para o canal.

Substituição da capacidade de agentes selecionados

Altere o número padrão de itens de trabalho que um agente pode manipular para um canal de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para mudar a capacidade dos agentes selecionados, use a lista relacionada **Substituição de capacidade do agente** para o canal de serviço. Para mudar a capacidade de um ou mais membros de um grupo selecionado, use **Substituição de capacidade do agente** lista relacionada do grupo (**Advanced Work Assignment** > **Grupos**).

Procedimento

1. Navegue até as configurações do canal de serviço por meio de um dos seguintes caminhos de navegação:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar canais de serviço**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Canais de Serviço**.
2. Selecione o canal de serviço.
3. Na lista relacionada **Substituição de capacidade do agente**, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Campo	Definição
Canal de serviço	Nome do canal selecionado.
Substituir capacidade	Número de itens de trabalho que os agentes selecionados podem processar.
Usuários	Agentes aos quais essa substituição se aplica. Mova o nome de agentes da lista **Disponível** para a lista **Selecionado**. Use o filtro para identificar condições que restringem a lista de agentes. **Nota:** O filtro mostra somente usuários ou grupos com funções AWA (awa_agent, awa_manager, awa_admin, admin).

5. Selecione **Enviar**.
   Os agentes selecionados e os valores de capacidade associados são listados na tabela Capacidades do agente.

O que Fazer Depois

Se você estiver configurando um canal de serviço, poderá criar ou mudar um layout de caixa de entrada para o canal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definição de grupos de agentes qualificados para atribuição

Especifique grupos de agentes qualificados para receber atribuições de trabalho de estouro de uma fila. Um grupo de atribuição qualificada pode ter um ou mais grupos de agentes disponíveis para trabalhar em itens da fila. Esse recurso ajuda o Atribuição avançada de trabalho a localizar um agente qualificado em um grupo mais amplo de agentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o link relacionado **Qualificação de atribuição** para expandir o grupo de agentes qualificados para trabalhar em itens da fila quando outros agentes estiverem ocupados ou indisponíveis. Para cada grupo de agentes, selecione a regra de atribuição que determina a qualificação da atribuição. Se você não definir um grupo de atribuição qualificada para uma fila, os itens de trabalho serão roteados para a fila, mas o AWA não os atribuirá.

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de fila:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar filas**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Filas**.
2. Selecione a fila.
3. Para criar um grupo de atribuição, acesse o link relacionado **Qualificação de atribuição**.
   - Para criar um novo grupo de atribuição qualificada, selecione **Novo**.
   - Para mudar a qualificação da atribuição de um grupo de agentes, selecione o grupo que será atualizado.
4. No formulário, preencha os campos.

Campo	Definição
Regra de atribuição de agentes	O nome da regra que determina como os itens de trabalho devem ser atribuídos. Selecione uma regra de atribuição da lista.
Qualificado em	A duração em segundos antes de o AWA considerar o próximo conjunto de agentes para atribuição.
Grupos	O conjunto de grupos qualificados para atribuição. ○ Clique no ícone de cadeado para desbloqueá-lo e selecione os grupos de agentes no pool de atribuição qualificado. ○ Clique no ícone de cadeado para bloqueá-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.

5. Selecione **Enviar** para criar a qualificação ou **Atualizar** para modificar um grupo de atribuição qualificada. A tabela Filas [awa_queues] é atualizada com o grupo de atribuição qualificada.

Definição de ordem de classificação de item de trabalho

Especifique a ordem na qual os itens de trabalho de uma fila são classificados.

Antes de Iniciar
Função necessária: awa_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O campo **Ordem de classificação do item de trabalho** determina somente a ordem em que o AWA atribui o item de trabalho e não afeta a ordem dos itens de trabalho no cartão da caixa de entrada do agente. Os itens de trabalho no cartão da caixa de entrada são exibidos com base na hora em que chegam. O campo **Ordem de classificação do item de trabalho** atribui um conjunto de itens de trabalho pendentes aos agentes projetados pela ordem de classificação do item de trabalho definida. Por exemplo, se dois itens de trabalho estiverem pendentes quando um agente se tornar disponível, a **Ordem de classificação do item de trabalho** decidirá qual item de trabalho será atribuído primeiro a um agente por meio de AWA.

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de fila:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar filas**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Filas**.
2. Selecione a fila.
3. Selecione a lista relacionada **Ordem de classificação de item de trabalho** e selecione **Novo**.
4. No formulário de Ordem de classificação de item de trabalho, selecione:
   - **Campo**: o campo que será usado para a classificação. Os campos são da tabela do canal associado. Por exemplo, os campos disponíveis para o canal de serviço de bate-papo são da tabela Interação.
   - **Direção de classificação**: a ordem na qual os itens de trabalho são classificados. Selecione Crescente (do menor para o maior ou do mais antigo para o mais recente) ou Decrescente (do maior para o menor ou do mais recente para o mais antigo).
   - **Ordem**: o valor da **ordem** em relação a outros itens da fila.
5. Selecione **Enviar**.

Criação e gerenciamento de gatilhos de fila

Crie e gerencie gatilhos de fila para gerar várias ações durante os tempos de espera do cliente de uma fila específica.

Antes de Iniciar
Função necessária: awa_admin ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de fila:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar filas**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Filas**.
2. Selecione a fila.
3. Selecione a lista relacionada Gatilhos de fila.
   - Para criar um gatilho de fila, selecione **Novo**.
   - Para mudar um gatilho de fila, selecione o registro do gatilho de fila que será atualizado.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de gatilho de fila

Campo	Descrição
Fila	Itens de trabalho que pertencem a um canal de serviço.
Mensagem	Mensagem exibida para os usuários quando o **Tempo do gatilho** expirar. Se o valor do campo **Tipo de gatilho** for **Espera máxima**, o campo se torna somente leitura e exibe o valor inserido no campo **Mensagem de tempo máximo de espera** do formulário Fila. Quando a **Mensagem de tempo máximo de espera** é exibida para os usuários, eles precisam selecionar um tópico do Virtual Agent e, se selecionarem um tópico, não retornarão para a fila do atendente.
Tipo de gatilho	Tipo de gatilho configurável: **espera** ou **espera máxima**. O gatilho **Espera** define as ações que acontecem quando os usuários estão aguardando na fila e o **tempo máximo de espera** não é atendido. O gatilho **Espera máxima** define as ações que acontecem quando os usuários estão aguardando na fila e o **tempo máximo de espera** é atendido.
Hora de acionamento	Tempo (dias ou horas, minutos, segundos) alocado para o **Tipo de gatilho**. Se o valor do campo **Tipo de gatilho** for **Espera máxima**, o campo se torna somente leitura e exibe o valor inserido no campo **Tempo máximo de espera** do formulário Fila.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Fluxo	Nome do fluxo ou subfluxo. **Nota:** Subfluxos do Workflow Studio devem ter um parâmetro de entrada de cadeia de caracteres chamado `conversation_id` para que os gatilhos de fila do AWA detectem o subfluxo apropriado. O subfluxo que você deseja usar deve ter um parâmetro de entrada de cadeia de caracteres chamado `conversation_id` pela guia **Execução** do Workflow Studio.
Tópico do Virtual Agent	Nome do tópico do Virtual Agent existente que é exibido para os usuários quando o tempo máximo de espera é atendido.

5. Selecione **Enviar** para uma nova fila ou **Atualizar** para mudar a fila.
   Os gatilhos de fila são adicionados à lista relacionada Gatilhos de fila ou atualizados nela.

Criação de um alias de conexão para o provedor terceirizado

Crie um Alias de conexão para que seu provedor terceirizado habilite o roteamento externo em sua instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

- Plug-ins a serem instalados:
  - Plug-in Atribuição avançada de trabalho (com.glide.awa)
  - Plug-in External Routing Support (com.glide.awa-external)

    Nota: Carregue os dados de demonstração ao instalar o plug-in.

- Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na sua instância da ServiceNow, navegue até **Aliases de conexão e credencial** e selecione o registro **ServiceNow_Basic**.
2. Crie uma conexão na guia **Conexões**.
   - Configure credenciais para o registro de conexão.

     Nota: Para a configuração local, selecione "Credenciais básicas de autenticação".

     - No registro de Credenciais, informe o **Nome**, o **Nome de usuário** e a **Senha**.
     - Selecione **Enviar** e escolha essa credencial.
     - Para o URL de conexão, forneça um URL ativo (de qualquer provedor de terceiros) para configuração local.
   - Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criação de uma ação de fluxo personalizada

Crie uma ação de fluxo personalizada no Flow Designer para habilitar o roteamento externo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Em seu ServiceNow instância, navegue até **Tudo** > **Flow Designer** > **Ações**.
2. Na lista "Ações", abra **Eventos pós-roteamento externo da AWA – Demonstração**.
3. Selecione **Copiar ação** no menu "Mais ações" , copie o conteúdo da ação **Eventos pós-roteamento externo da AWA – Demonstração** e dê um nome a ela.
4. Selecione **Publicar**.

Criação de um subfluxo

Crie um subfluxo do Flow Designer a fim de ativar o roteamento externo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Em seu ServiceNow instância, navegue até **Tudo** > **Flow Designer** > **Subfluxos**.
2. Na lista "Ações", selecione **Modelo — Evento de envio da AWA**.
3. Selecione **Copiar subfluxo** no menu "Mais ações" , copie o conteúdo do subfluxo **Modelo — Evento de envio da AWA** e dê um nome para ele.
4. Configure a ação que você criou em Criação de uma ação de fluxo personalizada.
   a. Selecione "Adicionar uma ação, lógica de fluxo ou subfluxo".
   b. Selecione a ação que você criou e, no formulário "Ações", preencha os campos.

Formulário de ação

Campo	Descrição
Ação	A ação personalizada que você criou. Para obter mais informações, consulte Criação de uma ação de fluxo personalizada.
Carga	Insira as variáveis da ação.
Alias de conexão [Aliases de conexão e credencial]	A conexão HTTP(s) 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.

Campo	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Criação de um alias de conexão para o provedor terceirizado.
Caminho do recurso	A URL do endpoint do provedor de CAAS terceirizado.

c. Selecione **Concluído**.

5. Selecione **Publicar**.

Criação de uma carga para provedores terceirizados externos

Crie uma carga para os provedores terceirizados externos enviarem seus itens de trabalho para a fila externa.

Antes de Iniciar

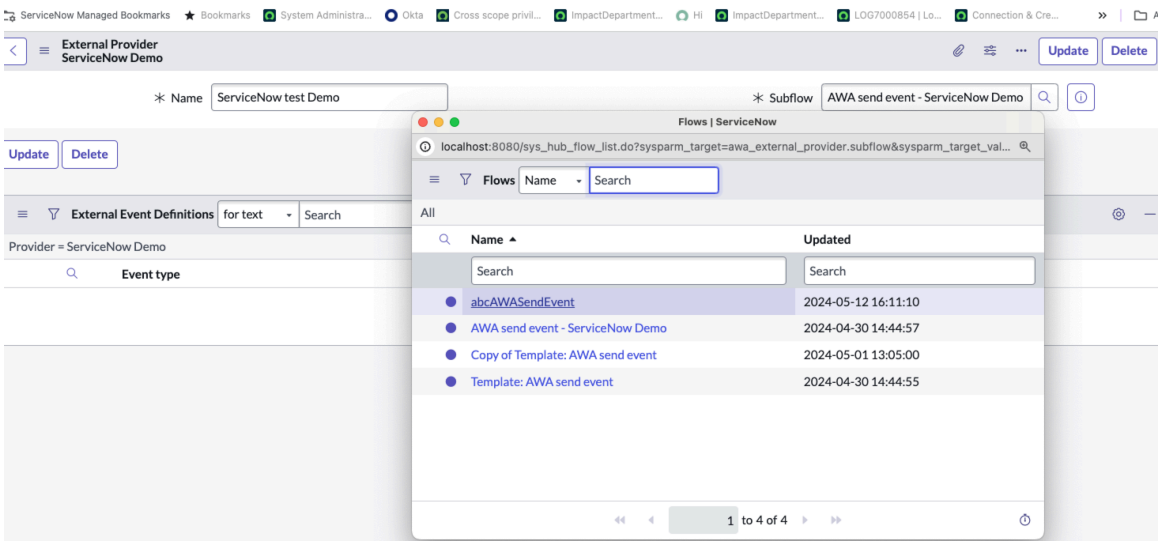
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Em seu ServiceNow instância, navegue até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Filas**.

2. Crie uma fila habilitando o roteamento externo.
Para obter mais informações sobre como criar uma fila com roteamento externo, consulte Ativar roteamento externo das filas.

3. Abra o registro do provedor, selecione o subfluxo criado e selecione **Salvar**.
Para saber mais sobre a criação de um subfluxo, consulte Criação de um subfluxo.

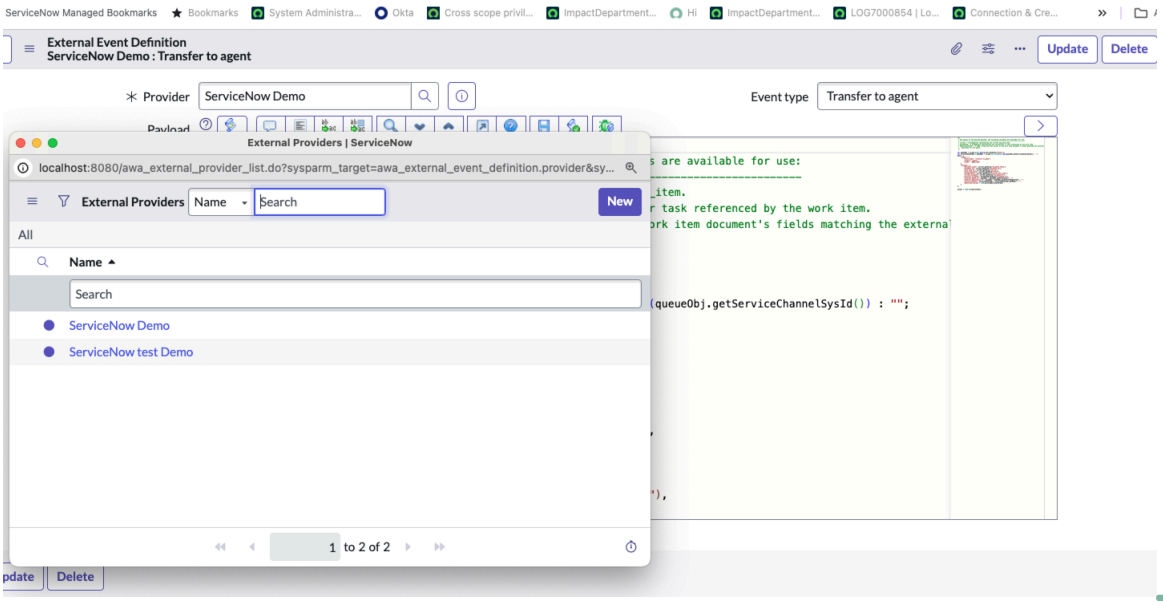


4. Na seção "Definição de evento externo", crie um formulário de definição ou modifique os atuais registros de dados de demonstração, alterando o nome do provedor que você criou.

Tradução automática

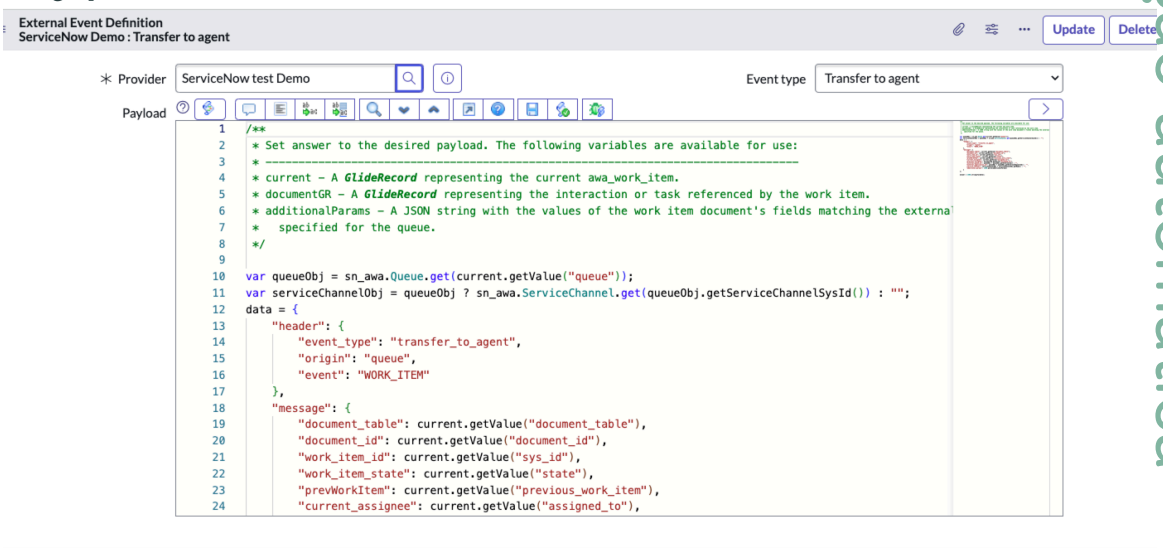
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Provedor para roteamento externo



O script de carga na tabela "Definição de evento externo" [awa_external_event_definition] terá o tipo de evento e as informações de carga que você enviar aos provedores terceirizados. Portanto, é necessário alterar o provedor de todos os eventos para o provedor que você criou.

Carga para roteamento externo



No script da carga:

- `atual` se refere ao glideRecord do item de trabalho associado à fila. Você pode acessar todos os registros de item de trabalho do glideRecord atual.
- `queueObj` é o glideRecord do registro awa_queue existente.
- `additionalParams` se refere aos parâmetros da tabela de documentos.

Nota: Antes de salvar o script, verifique se você tem os dados necessários.

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.

Vinculação de subfluxo e carga útil a filas externas

Vincule o subfluxo e a carga útil à sua fila externa para concluir o roteamento externo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Em seu ServiceNow instância, navegue até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Filas** E selecione sua Fila.
2. No formulário "Fila", marque a caixa de seleção do campo **Externo**.
3. Na seção "Provedor terceirizado externo", selecione o provedor que você escolheu ao criar a carga útil. Para obter mais informações, consulte Criação de uma carga para provedores terceirizados externos.

   Se você precisar de informações adicionais, adicione-as aos `additionalParams` do script de carga útil e selecione os parâmetros adicionados na caixa de seleção **Campos de documento a serem incluídos**.
4. No painel "FDIH", selecione **Testar**.
   Embora seja importante testar a ação do seu fluxo, selecione a conexão HTTP(s) configurada anteriormente e a URL do caminho do recurso para o provedor terceirizado externo e informe a carga útil de amostra.
5. No script para executar os FD, forneça o ID do item de trabalho necessário e o sys_id da interação.
6. Após o teste, verifique se você tem a URL do provedor terceirizado externo nos logs de saída de HTTP. Abra o provedor de CCaaS terceirizado externo e verifique os logs de transações do endpoint.

O que Fazer Depois

Você pode executar um teste de configuração rápida usando os dados de demonstração conectando-se ao seu provedor externo. Para obter mais informações, consulte Definição da implementação do teste de roteamento externo.

Ativar roteamento externo das filas

Configure a Atribuição avançada de trabalho para rotear itens de trabalho nas filas por meio do roteamento externo.

Antes de Iniciar

Confira se você revisou mesmo a funcionalidade de roteamento externo e configurou as APIs necessárias. Para obter mais informações, consulte Visão geral do roteamento externo.

Função necessária: awa_external_user

Nota: Com a instalação do plug-in External Routing Support (com.glide.awa-external), a função awa_external_user está disponível por padrão.

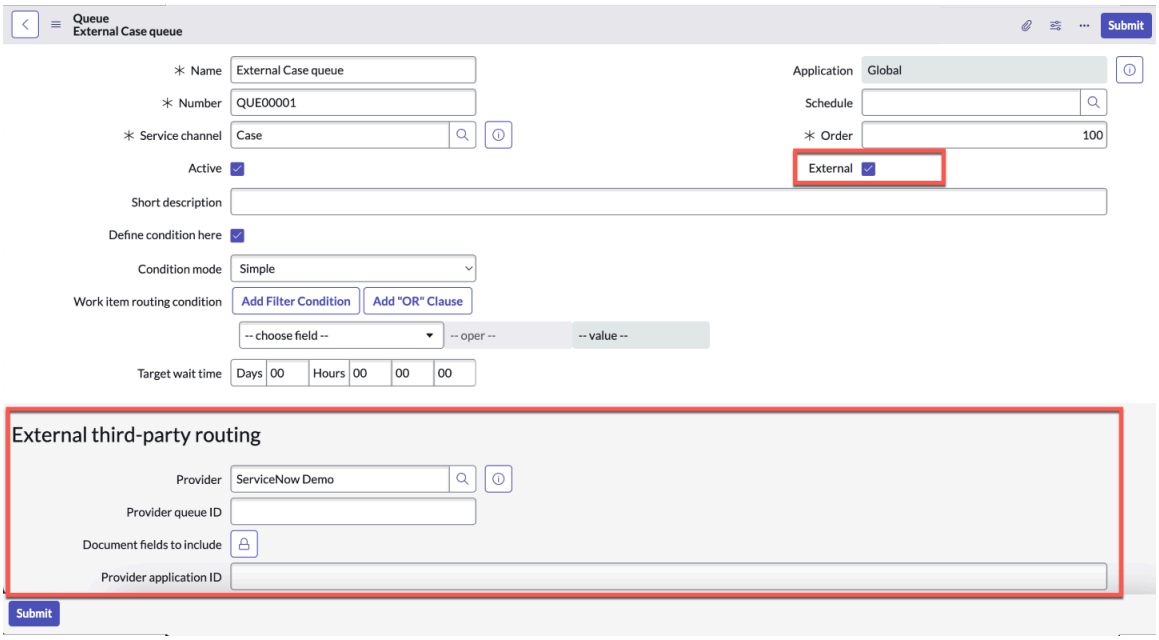
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A partir da versão Xanadu, você pode adicionar o campo **Externo** à exibição de formulário da fila da AWA. Por padrão, o campo **Externo** não vem disponível, mas é disponibilizado com a instalação do plug-in External Routing Support (com.glide.awa-external) na versão Xanadu. O campo **Externo** somente pode ser adicionado ao formulário de IU da fila quando o plug-in está instalado 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.

Formulário de roteamento externo de terceiros



A instalação do plug-in External Routing Support (com.glide.awa-external) adiciona dados de demonstração para os seguintes elementos:

- Um provedor externo de AWA (awa_external_provider).
- Um sys_alias que representa um endpoint da API do provedor externo.
- Um conjunto de registros de awa_external_event_definition que demonstra cargas razoáveis para cada tipo de evento.

Nota:

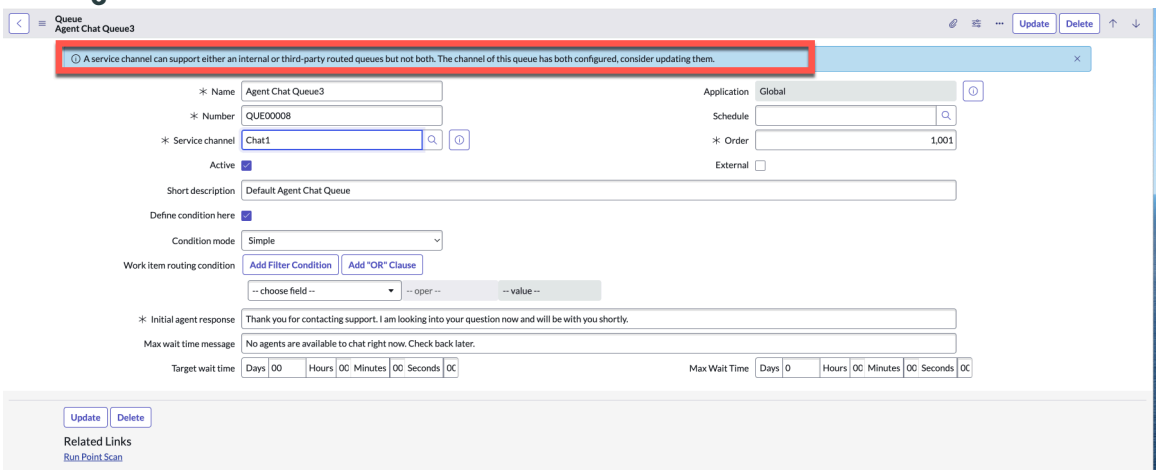
- Se o cliente modificar a exibição padrão do formulário "Fila do AWA", o campo **Externo** não será adicionado ao formulário, mesmo que o plug-in de roteamento externo esteja instalado, pois a instalação não substitui as configurações do cliente. É necessário inseri-lo manualmente no formulário.
- Instalar a AWA sem esse plug-in ainda permite que a AWA e o Bate-papo do agente funcionem normalmente, e não resulta em erros nem logs de aviso devido ao código que tenta acessar tabelas ou campos não existentes.

Se as filas externas (com parceiro externo) e internas da AWA forem misturadas com o respectivo canal de serviço em uma configuração definida por carga de saída de parceiro externo, uma mensagem de aviso 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.

Mensagem de aviso



Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de fila:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar filas**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Filas**.
2. Selecione **Novo** para obter um formulário "Fila de roteamento externo".
3. Marque a caixa de seleção **Externo** para usar o roteamento externo.

   Nota:
   - Se o campo **Externo** não for exibido, selecione o ícone de atualização da lista personalizada (ícone) e adicione o campo **Externo** à tela.
   - Se você não quiser usar o roteamento externo, desmarque a caixa de seleção **Externo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Roteamento de terceiros externos

Campo	Descrição
Provedor	O provedor terceirizado para roteamento externo. **Nota:** Por padrão, a ServiceNow oferece o provedor Demonstração da ServiceNow, mas você pode selecionar um provedor de sua escolha.
ID da fila do provedor	ID da fila do provedor terceirizado externo.
Campos de documento a serem incluídos	Campos do documento nos quais o canal de serviço está. Os campos de item de trabalho que podem ser enviados para o terceiro externo. Você pode selecionar os campos obrigatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
ID da aplicação do provedor	Identificador exclusivo da aplicação ou da integração, que é usado pelo sistema de roteamento de terceiros para fazer solicitações, quando necessário.

5. Selecione **Enviar**.

Configuração de eventos de roteamento externo e carga

Configure a Atribuição avançada de trabalho com roteamento externo usando a API de serviço externo da AWA para CCaaS e provedores terceirizados para permitir que enviem eventos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando a fila da AWA está configurada para roteamento externo, ela permite a configuração de um endpoint REST correspondente ao ponto de entrada CCaaS para roteamento, que:

- Faz as mudanças de esquema necessárias para se associar a uma fila externa da AWA ao endpoint REST de CCaaS.
- Disponibiliza os seguintes campos para fornecer a carga para a chamada REST:
  - Caso (sn_customerservice_case)
  - Tarefa (sn_customerservice_case)
  - Interação (interação)

Configurar a AWA com roteamento externo permite consolidar o roteamento de canais da ServiceNow (como bate-papo, casos ou incidentes) e os canais de CCaaS. A API de serviço externo da AWA envolvida na configuração desempenha uma função fundamental:

- Detecta o item de trabalho (criado ou transferido)
- Usa a função pushEvent da API de serviço externo da AWA (EVENT_TYPE) para passar o item de trabalho.
- Gera a carga da solicitação e constrói o objeto de fluxo usando a ExternalAWAServiceAPI.
- Envia os eventos para o sistema externo usando o subfluxo.

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de fila:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar filas**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Filas**.
2. Selecione um item de Fila de roteamento externo existente ou crie um.
3. Marque a caixa de seleção **Externo** para criar um item de trabalho de roteamento externo.

> **Nota:** Se você selecionou um item existente da fila da AWA, verifique se o roteamento externo está habilitado com o campo **Externo** marcado.

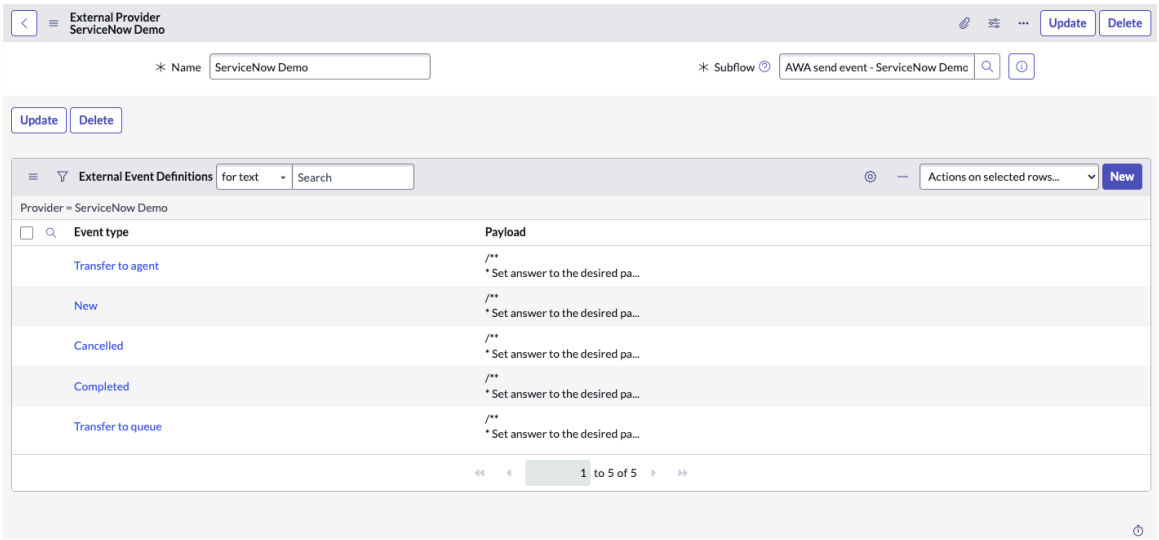
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 "Roteamento externo de terceiros" do formulário da fila, selecione o ícone "Visualizar este registro" e selecione **Abrir registro**.

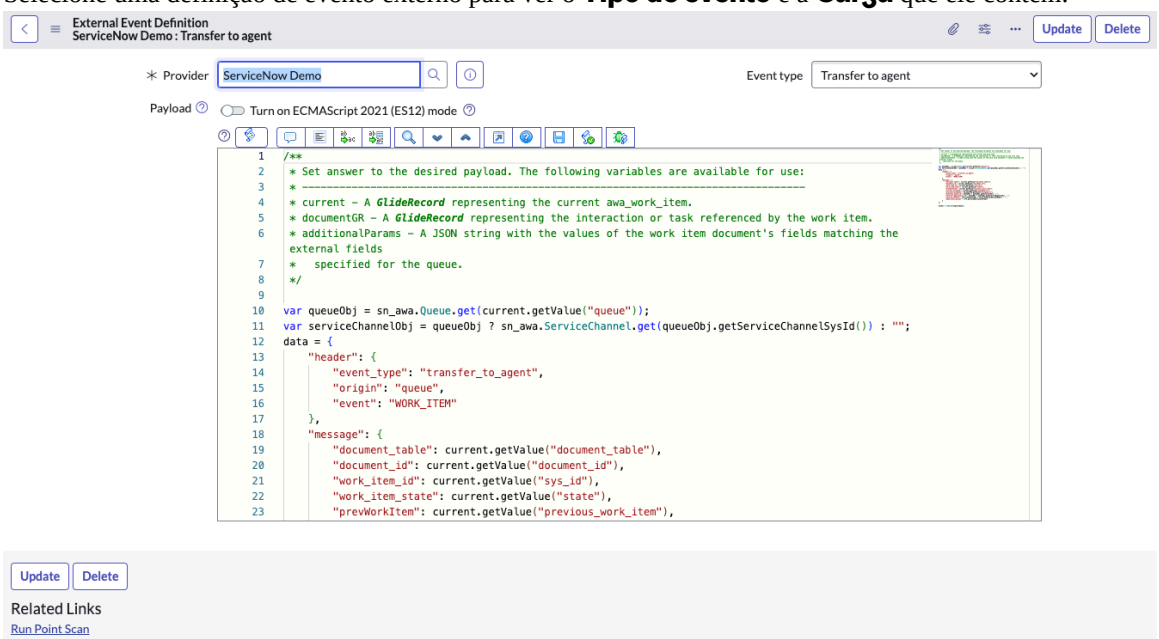
   Nota: Você receberá um aviso para salvar o registro da Fila para as mudanças feitas durante a navegação. Selecione **Atualizar** para uma fila existente ou **Enviar** para uma nova fila.

5. Selecione o **Subfluxo** na lista de fluxos disponíveis para enviar eventos ao provedor selecionado.



6. Selecione as definições de evento externo necessárias para o provedor.
   As definições de evento externo selecionadas são associadas ao provedor para definir os eventos externos que devem ser tratados pelo provedor. Você pode selecionar uma das definições de evento existentes ou criar uma.

7. Selecione uma definição de evento externo para ver o **Tipo de evento** e a **Carga** que ele contém.



   Nota: Certifique-se de não adicionar nenhuma mensagem informativa ou mensagem de erro após o bloco de resposta. A resposta deve ser sempre uma cadeia de caracteres de retorno. Se a resposta estiver no bloco de tentativa, você poderá adicionar mensagens de erro/informativas no bloco de captura.

Use os seguintes itens que estão disponíveis por padrão para criar o conteúdo da carga que você deseja no sistema 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.

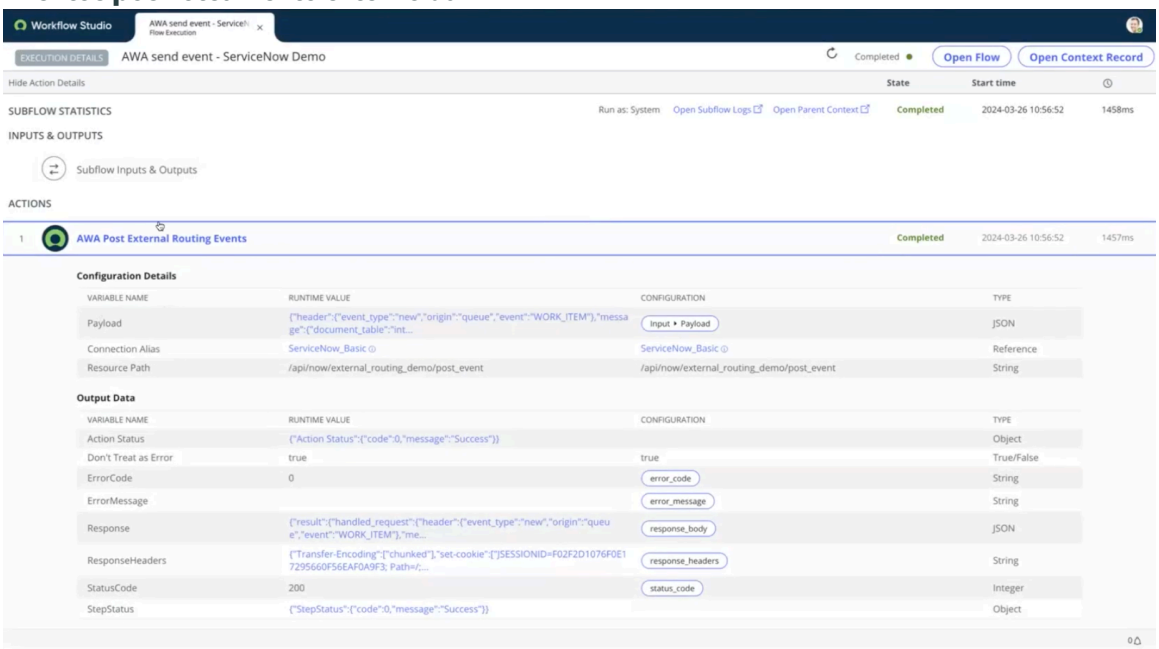
- current = representa o registro do item de trabalho da AWA
- documentGR = representa a interação ou a tarefa a que o item de trabalho faz referência.
- additionalParams = contém objetos com os valores dos campos do documento do item de trabalho.
- payload script = contém APIs passíveis de script.

8. Selecione **Atualizar**.
   A fila de bate-papo do agente é configurada para a fila de roteamento externo.

Resultado
Após a configuração, todos os bate-papos recebidos são roteados para a fila externa, e você poderá ver a lista de itens de trabalho enviados para a fila externa na tabela "Itens de trabalho" [awa_work_items]. Você pode encontrar os logs de eventos registrados dos subfluxos associados ao provedor na tabela "Contextos do mecanismo de fluxo" [sys_flow_context].

Para exibir os detalhes de execução da carga do evento, abra um registro de evento na tabela "Contextos do mecanismo de fluxo" [sys_flow_context] e selecione **Abrir em exibição de operações**. Você verá o fluxo de eventos pós-roteamento externo da AWA com a carga.

Eventos pós-roteamento externo da AWA



Definição da implementação do teste de roteamento externo

Defina o plug-in External Routing Test Tools [com.glide.awa.external.test_tools] com uma amostra simplificada de ATF (Automated Test Framework) de provedor de roteamento externo, usando os dados de demonstração que estão disponíveis com a instalação do plug-in.

Para executar ExternalRoutingConfigurationTestTool, verifique se você:

- Carregou os dados de demonstração da AWA: awa.external e awa.external.test_tools.
- Preencheu as credenciais no **AutomationUser** na tabela sys_auth_profile_basic.
- Criou a conexão HTTP(s) no registro sys_alias, ServiceNow_Basic.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 abrir o registro ExternalRoutingConfigurationTestTool e clicar em Executar teste para concluir as ações do teste de roteamento externo.

Funções do plug-in External Routing Test Tools (com.glide.awa.external.test_tools)

Quando o plug-in External Routing Test Tools (com.glide.awa.external.test_tools) é executado, ele valida se:

- O registro de conexão foi criado na conexão HTTP(S) [http_connection].
- As credenciais foram informadas na conexão HTTP(S) [http_connection].
- O registro AWA_Queue foi atualizado com sucesso com os seguintes valores:
  - **Externo** = **verdadeiro**
  - **Provedor** = **Demonstração da ServiceNow**
- Um registro foi criado com sucesso na tabela "Interação" [interaction] com os seguintes valores:
  - **Descrição resumida** = **Criado a partir da automação de teste da ATF**
  - **Estado** = **Novo**
  - **Tipo** = **Bate-papo**
- O registro foi criado automaticamente no item de trabalho.
- O script de validação no lado do servidor foi executado passando o ID do item de trabalho para o Flow Designer e chamando o provedor CCaaS de terceiros externos.
- O ID de sys_flow_context foi recuperado a partir da execução de sys_flow_context.
- O ID sys_flow_context recuperado está informando a resposta da carga útil.
- A resposta da carga útil pertence ao item de trabalho que você criou.
- O script de validação no lado do servidor foi executado para verificar se a resposta foi bem-sucedida e, em seguida, a carga útil foi enviada para a REST API de atribuição manual.
- A autorização para credenciais foi configurada na tabela "Configuração de autenticação básica" [sys_auth_profile_basic].
- Um agente está disponível na tabela "Usuário" [sys_user] para elevar a carga útil.
- O script de validação no lado do servidor foi executado para confirmar que o agente está disponível no canal de serviço correto.
- A REST API de atribuição manual é chamada quando o agente está disponível.
- O status da resposta é bem-sucedido e a carga da resposta contém Atribuição manual solicitada com sucesso.
- O item de trabalho da AWA foi atribuído com sucesso ao agente e não está no estado de fila.

Nota: Se o teste falhar em qualquer etapa, as informações detalhadas sobre onde a configuração falhou serão apresentadas ao usuário junto com a solução para corrigi-la.

Configuração de regras do Afinidade do agente

Crie ou mude as regras de Afinidade do agente que roteiam itens de trabalho no Atribuição avançada de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento
1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de afinidade do agente:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações avançadas, selecione **Configurar afinidade do agente**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Regras de afinidade do agente**.
2. Escolha uma situação.
   - Para criar uma regra de afinidade, selecione **Novo**.
   - Para atualizar uma regra de afinidade existente, selecione a regra de afinidade.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Definição
Nome	Nome da regra de afinidade.
Canal de serviço	Canal de serviço ao qual a regra se aplica.
Aplicação	Nome da aplicação.
Afinidade baseada em	Tipo de afinidade. Somente os tipos de afinidade correspondentes à sua seleção são exibidos. ○ Histórico ○ Tarefas relacionadas ○ Responsabilidade da equipe de contas
Afinidade do agente com	Nível de conta ou nível de contato. Esse campo aparece quando você seleciona **Histórico** no campo **Afinidade com base em**.
Número de dias	Número de dias durante os quais o agente trabalhou com o cliente. O número máximo de dias é 30. Esse campo aparece quando você seleciona **Histórico** no campo **Afinidade com base em**.
Responsabilidade	Agente que faz parte da equipe de conta. Esse campo aparece quando você seleciona **Responsabilidade da equipe de conta** no campo **Afinidade com base em**.

4. Clique em **Enviar** para uma nova regra de afinidade ou em **Atualizar** para modificar uma regra de afinidade existente.

Definição de regras do Afinidade do agente

Especifique as regras do Afinidade do agente para determinar a ordem na qual os itens de trabalho de uma fila são classificados.

Antes de Iniciar
Função necessária: awa_admin ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de fila:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar filas**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Filas**.
2. Selecione a fila.
3. Selecione a lista relacionada do Afinidade do agente.
   - Para criar um mapeamento de regra do Afinidade do agente, selecione **Novo**.
   - Para mudar um mapeamento de regra do Afinidade do agente existente, selecione o mapeamento que será atualizado.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de mapeamento de regra do Afinidade do agente

Campo	Definição
Regra do Afinidade do agente	Regra do Afinidade do agente que será usada para a classificação.
Ordem	Valor dessa regra em relação às outras regras da fila. As regras são classificadas da menor para a maior, portanto, uma regra com uma classificação de 100 é considerada antes de uma regra com uma classificação de 200.

5. Selecione **Enviar**.
   Você pode especificar no máximo três regras do Afinidade do agente por fila.

Desativação do Afinidade do agente

Desative o Afinidade do agente se você não quiser que o Afinidade do agente atribua trabalho aos agentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. No filtro do navegador, insira `sys_properties.list`.
   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. No campo **Pesquisar**, insira `glide.awa.agent_affinity.enabled`.
3. Clique em **glide.awa.agent_affinity.enabled**.
4. Na tela de propriedades do sistema, mude o **valor** de **verdadeiro** para **falso** e clique em **Atualizar**.
   O Afinidade do agente foi desativado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 estados de presença do agente

Crie ou modifique os estados de disponibilidade que os agentes usam para indicar se podem receber trabalho, estão off-line ou ausentes. Os agentes definem esses estados na caixa de entrada do Espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador. Usuários com as funções awa_manager e awa_agent podem revisar os estados de presença.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os estados de presença padrão são disponível, ausente e off-line. Habilite o estado Disponível pela caixa de seleção Ativo para que o AWA possa rotear o trabalho para os agentes.

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de estados de presença:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações adicionais, selecione **Configurar estados de presença**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Estados de presença**.
2. Escolha uma situação.
   - Para criar um estado de presença, selecione **Novo**.
   - Para atualizar um estado de presença, selecione o registro de presença que você deseja atualizar.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Definição
Nome	Nome do estado de presença, por exemplo: fora do escritório. Os estados de presença padrão são disponível, ausente e off-line.
Ativo	Habilita esse estado de presença para os agentes. **Nota:** Para o estado Disponível padrão, habilite essa caixa de seleção **Ativo** para que os itens de trabalho sejam roteados para agentes disponíveis. Se o estado **Ativo** não estiver habilitado, o AWA não roteará itens de trabalho para os agentes.
Disponível para receber itens de trabalho	Indica que os agentes podem lidar com itens de trabalho nesse estado de presença. Se o estado de presença for Ausente ou Off-line, essa caixa não será selecionada.
Canais de serviço	Canais de serviço que podem usar esse estado de presença. Para selecionar um canal de serviço, mova o nome do canal da lista **Disponível** para a lista **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	Definição
Descrição	Breve descrição do estado.
Ordem	Ordem na qual esse estado é exibido na caixa de entrada do agente.
Mostrar canais	Permite restringir os canais de serviço nos quais os agentes podem atualizar a presença usando esse estado. Ao selecionar esse campo, o campo **Restringir atualização do agente** é exibido.
Desabilitar verificação de inatividade do agente	Se essa caixa de seleção estiver marcada, a presença do agente não será definida automaticamente como "off-line" com base na inatividade e deverá ser definida manualmente pela API AWA Agent . Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar esse campo.
Restringir atualizações do agente	Canais de serviço nos quais os agentes não podem usar esse estado para atualizar a presença. Selecione o ícone de cadeado e os canais apropriados. Ao concluir as marcações, selecione o ícone de cadeado para bloquear o campo. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar esse campo.
Aplicar a todos os grupos	Indica que todos os grupos podem usar esse estado de presença. Para especificar somente determinados grupos que podem usar esse estado de presença, desmarque essa caixa de seleção para exibir a lista **Aplicar aos grupos**. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar esse campo.
Aplicar a grupos	Grupos selecionados que podem usar esse estado de presença. Para selecionar um grupo, mova o nome do grupo da lista **Disponível** para a lista **Selecionado**. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar esse campo.

4. Selecione **Enviar** para um novo estado de presença ou **Atualizar** para modificar um estado de presença existente.
   O estado de presença é adicionado na tabela Estados de presença [awa_presence_state] ou atualizado nela. O estado de presença também é listado na seção Disponibilidade da caixa de entrada do Espaço do agente para os agentes pertencentes aos grupos e canais que usam esse estado.

Configuração de motivos para rejeição de itens de trabalho

Defina os motivos que os agentes podem usar para recusar as atribuições de trabalho recebidas na caixa de entrada do Espaço do agente. Um motivo de rejeição pode ser aplicado a todos os canais de serviço ou a um único canal especificado.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de motivos de rejeição:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações adicionais, selecione **Configurar motivos de rejeição**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Motivos de rejeição**.
2. Escolha uma situação.
   - Para criar um motivo de rejeição, selecione **Novo**.
   - Para atualizar um motivo de rejeição existente, selecione o registro do motivo.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Definição
Motivo	Nome do motivo para rejeitar itens de trabalho.
Selecionável pelo agente	Indica que o motivo da rejeição pode ser selecionado pelos agentes na caixa de entrada do Espaço do agente.
Ordem	Ordem na qual os motivos da rejeição são listados na caixa de entrada do agente.
Aplicar a todos os canais de serviço	Indica que o motivo da rejeição se aplica a todos os canais de serviço. Para disponibilizar o motivo para um único canal, desmarque essa caixa de seleção e, no campo **Canal de serviço**, selecione o canal apropriado.
Canal de serviço	Canal de serviço ao qual a regra se aplica. Esse campo é exibido quando **Aplicar a todos os canais de serviço** não está habilitado.
Reatribuível	Indica se o item de trabalho pode ser reatribuído ao agente que o rejeitou.

4. Selecione **Enviar** para um novo motivo ou, para alterar um motivo existente, selecione **Atualizar**.
   O motivo da rejeição é adicionado à tabela Motivos da rejeição [awa_reject_reason] ou atualizado nela.

Tutorial: roteamento de interações por contexto

Saiba como configurar o Atribuição avançada de trabalho para rotear conversas para agentes de acordo com o contexto da conversa.

Ative o plug-in Dados de demonstração do Customer Service Management (com.snc.customerservice.demo).

É necessário ter um conhecimento básico das variáveis de contexto. Para obter mais informações sobre variáveis de contexto, consulte Virtual Agent scripts.

O produtor de registro **Como podemos ajudar você?** está disponível por padrão com o plug-in de dados de demonstração do Customer Service Management (com.snc.customerservice.demo). No produtor de registro, os solicitantes do bate-papo podem especificar uma das três categorias de problema com as quais eles precisam de ajuda:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Produto
- Faturamento
- Ordem

Qualquer categoria selecionada passa um valor por meio da variável de contexto *liveagent_csp_category*. Saiba como criar filas que roteiam conversas para agentes de acordo com os valores passados por essa variável de contexto.

Criação de fila para problemas de produto

Crie uma fila para o canal de serviço de bate-papo que roteia problemas de produto.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de fila:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar filas**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Filas**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira as seguintes informações nos campos listados:
   - Nome: suporte de produto
   - Canal de serviço: bate-papo
   - Modo de condição: avançado
4. No campo **Script**, insira este script:

```
(function executeCondition(/* glide record */ current) {
 var contextTable = current.getValue('context_table');
 var interactionBlobRecord = new GlideRecord(contextTable);
 interactionBlobRecord.addQuery('sys_id',current.getValue('context_document'));
 interactionBlobRecord.query();

 if(interactionBlobRecord.next()){
  var jsonBlob = JSON.parse(interactionBlobRecord.getValue('value'));
  if(jsonBlob.liveagent_csp_category == 'product')
   return true;
 }
 return false;
})(current);
```

5. Clique em **Enviar**.

Criação de fila para problemas de cobrança

Crie uma fila para o canal de serviço de bate-papo que roteia problemas de cobrança.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Na exibição da lista Filas, clique em **Novo**.
2. Insira as seguintes informações nos campos listados:
   - Nome: suporte de cobrança
   - Canal de serviço: bate-papo
   - Modo de condição: avançado
3. No campo **Script**, insira este script:

```
(function executeCondition(/* glide record */ current) {
 var contextTable = current.getValue('context_table');
 var interactionBlobRecord = new GlideRecord(contextTable);
 interactionBlobRecord.addQuery('sys_id',current.getValue('context_document'));
 interactionBlobRecord.query();

 if(interactionBlobRecord.next()){
  var jsonBlob = JSON.parse(interactionBlobRecord.getValue('value'));
  if(jsonBlob.liveagent_csp_category == 'billing')
   return true;
 }
 return false;
})(current);
```

4. Clique em **Enviar**.

Criação de fila para problemas de pedido

Crie uma fila para o canal de serviço de bate-papo que roteia problemas de pedido.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Na exibição da lista Filas, clique em **Novo**.
2. Insira as seguintes informações nos campos listados:
   - Nome: suporte de pedido
   - Canal de serviço: bate-papo
   - Modo de condição: avançado
3. No campo **Script**, insira este script:

```
(function executeCondition(/* glide record */ current) {
 var contextTable = current.getValue('context_table');
 var interactionBlobRecord = new GlideRecord(contextTable);
 interactionBlobRecord.addQuery('sys_id',current.getValue('context_document'));
 interactionBlobRecord.query();

 if(interactionBlobRecord.next()){
  var jsonBlob = JSON.parse(interactionBlobRecord.getValue('value'));
  if(jsonBlob.liveagent_csp_category == 'order')
   return true;
 }
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
return false;
})(current);
```

4. Clique em **Enviar**.

Definir configurações reatribuíveis

Configure se um agente que rejeitou um item de trabalho está qualificado para receber o mesmo item de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de motivos de rejeição:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações adicionais, selecione **Configurar motivos de rejeição**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Motivos de rejeição**.
2. Selecione o registro do motivo que você deseja alterar.
3. No formulário, configure o campo **Reatribuível**:
   - Se você quiser que um agente que rejeitou um item de trabalho seja qualificado para receber o mesmo item de trabalho, selecione o campo **Reatribuível**.
   - Se você não quiser que um agente que rejeitou um item de trabalho seja qualificado para receber o mesmo item de trabalho, desmarque o campo **Reatribuível**.

Configuração de encerramento

Defina a configuração de encerramento.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interação** > **Configuração de encerramento**.
   A tela Configurações de encerramento da interação é exibida.
2. Se esta for a primeira vez que você está configurando a configuração de encerramento
   a. Selecione **Encerramento das interações de bate-papo** .
   b. Na tela Encerramento para interações de bate-papo, selecione **Ativo** .
   c. Selecione **Atualização** ou configure outras opções na tela.
3. Siga um destes procedimentos:
   - Para editar um registro existente, selecione o nome do registro.
   - Para criar um novo registro, selecione **Novo** .
4. Preencha os campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de encerramento.
Aplicação	
Tabela	
Ativo	Indica se o encerramento está habilitado.
Ordem	Valor desta configuração em relação às outras configurações.
Condições	Defina as condições que definem a classe de interações que usam esta configuração.

5. Na guia Duração, defina as configurações de duração do encerramento:
   - Impor duração do encerramento - Se selecionado, o agente terá um período de tempo limitado (definido em **Duração em segundos**) para inserir informações de encerramento.
   - Mostrar duração ao agente - este campo aparecerá somente se você selecionou **Impor duração do encerramento** e indica se a duração do encerramento é exibida na tela para o agente.
   - Duração em segundos - Este campo aparecerá somente se você selecionou **Impor duração do encerramento** e define o tempo (em segundos) que o agente tem para encerrar a interação.
6. Na guia Códigos, configure os códigos de encerramento:
   - Habilitar códigos de encerramento - Se selecionado, o agente pode inserir códigos de encerramento predefinidos quando encerrar uma interação.
   - Código de encerramento padrão - este campo aparecerá somente se você tiver selecionado **Impor códigos de encerramento** e indica o código de encerramento padrão.
   - Códigos de encerramento permitidos - este campo aparecerá somente se você selecionou **Impor códigos de encerramento** e lista todos os códigos de encerramento que um agente pode usar.
7. Selecione **Atualização** se você estiver atualizando uma configuração existente ou **Enviar** se você estiver criando uma nova configuração.

Códigos de encerramento

Defina os códigos de encerramento.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interação** > **Códigos de encerramento**.
   A tela Códigos de encerramento de interação é exibida.
2. Siga um destes procedimentos:
   - Para editar um código existente, selecione o nome do código.
   - Para criar um novo código, selecione **Novo** .
3. Preencha os campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Código	Nome do código de encerramento.
Aplicação	
Ativo	Indica se o código de encerramento está habilitado.
Descrição	Descrição do código de encerramento.

4. Selecione **Atualização** se você estiver atualizando um código existente ou **Enviar** se você estiver criando um novo código.

Segmentos de encerramento

Defina os segmentos de encerramento.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interação** > **Segmentos de encerramento**.
   A tela Segmentos de encerramento de interação é exibida.
2. Siga um destes procedimentos:
   - Para editar um segmento existente, selecione o nome do segmento.
   - Para criar um novo segmento, selecione **Novo** .
3. Preencha os campos:

Campo	Descrição
Estado	
Aberto em	
Agente	
Interação	
Configuração de encerramento	
Segmentado	
Externo	
Tabela de segmentos	
ID de segmento externo	
ID de segmento	
Código de encerramento	
Anotações	
Tempo esgotado	
Enviado em	
Aguardando confirmação	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Confirmado em	

4. Selecione **Atualização** se você estiver atualizando um segmento existente ou **Enviar** se você estiver criando um novo segmento.

Configuração da capacidade universal máxima de um agente

Configure a capacidade universal máxima do agente para evitar que ele receba muitos itens de trabalho. Se o agente atingir a capacidade universal máxima, itens de trabalho adicionais não serão atribuídos a ele.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de capacidade universal:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações adicionais, selecione **Configurar capacidade universal**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Capacidade universal**.
2. Escolha uma situação.
   - Para criar uma nova capacidade universal máxima para um agente, selecione **Novo**:

Campo	Definição
Capacidade universal máxima	Capacidade máxima de um agente em todos os canais de serviço. Se a capacidade atual de um agente for igual à capacidade universal máxima, itens de trabalho adicionais não serão atribuídos a ele.
Usuários	A capacidade universal máxima é atribuída aos usuários (agentes) da lista Selecionado. Escolha agentes da lista Disponível e selecione a seta que aponta para a direita para adicioná-los à lista Selecionado. Para filtrar os agentes da lista Disponível, selecione **Adicionar filtro** para criar um filtro ou selecione **Executar filtro** para executar um filtro existente.

   - Para atualizar uma capacidade universal máxima existente de um agente, selecione a capacidade universal máxima que será atualizada:

Campo	Definição
Capacidade universal máxima	Capacidade máxima de um agente em todos os canais de serviço. Se a capacidade atual de um agente for igual à capacidade universal máxima, itens de trabalho adicionais não serão atribuídos a 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.

Campo	Definição
Capacidade universal em uso	Carga de trabalho atual para um agente em todos os canais de serviço.
Agente	Nome do agente.

3. Selecione **Enviar** para uma nova capacidade universal ou **Atualizar** para uma capacidade universal existente.

Criação ou mudança de grupos para filas do Atribuição avançada de trabalho

Crie ou gerencie grupos que tenham filas associadas do Atribuição avançada de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_manager ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Grupos são conjuntos de usuários que compartilham uma finalidade comum. Ao criar esses grupos, as informações exibidas eno AWA ficam limitadas apenas a usuários dos grupos do AWA. O grupo de atribuição pode ser configurado para que os itens de trabalho sejam atribuídos pela prioridade da fila do grupo. Cada rodada de atribuição pode incluir várias passagens pelos itens de trabalho, cada uma com um conjunto cada vez mais inclusivo de grupos. Esse processo garante que os agentes de cada grupo recebam itens de acordo com a ordem de prioridade da fila do grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial** > **Gestão** > **Grupos**
2. Escolha uma situação:
   - Para criar um grupo, selecione **Novo**.
   - Para mudar um grupo, selecione o grupo que será atualizado.
3. Na tela Grupo, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome do grupo.
Gerente	Gerente ou líder do grupo.
E-mail do grupo	Lista de distribuição de e-mail do grupo ou o endereço de e-mail do ponto de contato, como o gerente do grupo.
Primário	Outro grupo do qual esse grupo é membro. Se um grupo tiver um grupo primário, o grupo secundário herdará as funções do grupo primário. Os membros do grupo secundário não são membros do grupo primário. Por exemplo, se um incidente for atribuído ao grupo primário e você selecionar o ícone Atribuído a pesquisar, somente os membros do grupo primário estarão disponíveis. Os membros do grupo secundário não ficam disponíveis.
Descrição	Informações úteis sobre o grupo.

4. Selecione **Enviar**.
5. Se você quiser configurar a ordem de prioridade da fila para o grupo, siga estas etapas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione o nome do grupo na lista.

b. Selecione a lista relacionada Filas na parte inferior da tela.

c. Clique duas vezes no campo de número de ordem que você deseja mudar.

d. Na caixa de diálogo pop-up Ordem, insira o novo número de ordem.

e. Selecione a marca de seleção verde para salvar a mudança.

Subfluxo de item pós-trabalho do AWA

Configure o subfluxo do item pós-trabalho da AWA do sistema de base , definindo a entrada no Workflow Studio.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > *`Workflow Studio`*.
2. Na tela do Workflow Studio, selecione **Subfluxos**.
3. Na coluna Nome, insira o `Template: AWA post work item`.

   Pesquisa o modelo: item pós-trabalho do AWA.
4. Selecione **Template: AWA post work item**
5. No cabeçalho do subfluxo, selecione o ícone de mais ações (ícone) e, em seguida, **Copiar subfluxo.**
6. Na caixa de diálogo Criar uma cópia deste subfluxo, insira um nome exclusivo e descritivo para o subfluxo copiado no campo **Novo nome do subfluxo**.
7. Selecione **Copiar**.
   O novo subfluxo é criado e exibido como uma guia no editor do designer de subfluxo.
8. Siga um dos procedimentos a seguir para personalizar o subfluxo:
   - Integrar com um sistema de terceiros adicionando uma ação com um spoke do Hub de integração (para obter mais informações, consulte Spokes)
   - Usar uma etapa de ação REST e chamar o endpoint externo (para obter mais informações, consulte Etapa REST).
   - Chamar uma mensagem REST no próprio subfluxo (para obter mais informações, consulte Serviço Web REST de saída).

Configuração de ações de mensagens

Crie ou modifique ações de mensagens realizadas quando ocorre um evento. Essas ações se aplicam somente a mensagens.

Antes de Iniciar

Ative o plug-in Envio de mensagens de conversa (com.glide.messaging.awa). Para obter informações sobre como ativar esse plug-in, consulte Ativar ações de mensagens.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Para o evento Mensagem do solicitante sem resposta do agente, o tempo padrão que decorre antes de um lembrete ser enviado a um agente é de 30 minutos.

- Para o evento Mensagem do agente sem resposta do solicitante, o tempo padrão que decorre antes que a conversa seja definida para o estado Encerrado abandonado é de 2 dias.

  Se você estiver usando o Virtual Agent e o Live Agent, o sistema fechará uma conversa ao vivo abandonada com base no menor tempo limite para encerramento de conversas. Saiba que outros comportamentos de tempo limite de conversa podem afetar os tempos limites de bate-papo ao vivo ocioso, independentemente da **Duração** e da **Ação** especificadas. Para obter detalhes, consulte Fechar conversas Virtual Agent e Bate-papo do agente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Envio de mensagens** > **Ações**.
   - Para criar uma nova ação de mensagens, clique em **Novo**.
   - Para atualizar uma ação de mensagens existente, clique na ação de mensagens.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de ação de envio de mensagens

Campo	Definição
Nome	Nome da ação de envio de mensagens
Evento	Evento que inicia o temporizador: ○ Mensagem do solicitante sem resposta do agente: mensagem de um solicitante que não foi respondida por um agente. ○ Mensagem do agente sem resposta do solicitante: mensagem de um agente que não foi respondida por um solicitante.
Duração	Tempo decorrido após o evento, antes da execução da ação.
Ativo	Opção para rastrear os temporizadores e executar ações.
Condições do filtro	Condição para a qual o temporizador é avaliado.
Ação	Ação que será executada depois de o tempo expirar: ○ Avisar agente: avisar o agente pela notificação do espaço. ○ Avisar solicitante: exibir mensagem do sistema com o aviso para o solicitante. ○ Reatribuir: limpar o campo **Atribuído a** da interação para que ela seja redirecionada para outro agente. ○ Definir estado: definir a interação para o estado determinado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Definição
Aviso	Mensagem exibida para o solicitante. Esse campo aparece quando você seleciona **Avisar agente** no campo **Ação**.
Estado	Estado da interação. Esse campo aparece quando você seleciona **Estado** no campo **Ação**.

3. Clique em **Enviar** para uma nova ação de mensagens ou em **Atualizar** para modificar uma ação de mensagens existente.

Habilitação do registro em log para o Atribuição avançada de trabalho

Habilite o registro em log para monitorar o roteamento e a atribuição do AWA.

Antes de Iniciar

Função necessária: maint

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_logger_configuration.list`.
2. Na tela Configurações do agente, selecione **Novo**.
3. Na tela Novo registro, preencha os campos:

Campo	Descrição
Nome do agente	Nome do agente ao qual essa configuração se aplica. Deve ser definido como `com.snc.awa`.
Aplicação	O padrão desse campo é `Global` e não pode ser alterado.
Ativo	Opção para ativar o registro em log.
Aditivo	Opção de usar o novo registro em log além de qualquer registro em log existente. Deve ser definido como `falso`.
Nível	Tipos de erros que devem ser registrados em log: ◦ FATAL: erros que fazem com que o serviço seja encerrado (status 0). ◦ ERROR: mensagens de erro de serviço não fatais. ◦ WARN: mensagens de aviso que indicam possíveis problemas. ◦ INFO: mensagens informativas que representam ações de serviço. ◦ DEBUG: mensagens de operação de serviço detalhadas que ajudam a solucionar problemas. ◦ TRACE: mensagens de operação de serviço muito detalhadas que ajudam a solucionar problemas. ◦ ALL: todos os erros devem ser registrados em log. Deve ser definido como `INFO`.
Filtros	Insira todos os filtros e os valores que você deseja aplicar aos 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.

Campo	Descrição
Destino	Para onde o registro em log de formato é enviado. Deve ser definido como banco de dados.
Layout	Formato de layout que deve ser aplicado aos logs.

4. Selecione Enviar.
   O registro em log do mecanismo de atribuição do AWA fica habilitado na tabela syslog.
5. Para exibir o log do sistema, navegue até **Logs do sistema** > **Log do Sistema** > **Tudo**.

Como ativar Afinidade do agente

Você pode ativar o plug-in Afinidade do agente (com.glide.awa.agent_affinity) se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.
2. Na seção Plug-ins disponíveis, selecione **Afinidade do agente**.

   Nota: Se o plug-in não for exibido na seção Plug-ins disponíveis, tente pesquisar o plug-in pela barra de pesquisa. Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo para a equipe da ServiceNow.

3. Selecione **Instalar/atualizar todos** e, na caixa de diálogo Instalar, selecione **Instalar**.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Ativação de mensagens de conversa

É possível ativar o plug-in Envio de mensagens de conversa (com.glide.messaging.awa) se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.
2. Na seção Plug-ins disponíveis, selecione **Envio de mensagens de conversa**.

   Nota: Se o plug-in não for exibido na seção Plug-ins disponíveis, tente pesquisar o plug-in pela barra de pesquisa. Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo para a equipe da ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Instalar/atualizar todos** e, na caixa de diálogo Instalar, selecione **Instalar**.

> **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Como usar o Atribuição avançada de trabalho

As seções a seguir detalham como as funções awa_manager ou awa_agent podem ser usadas Atribuição avançada de trabalho(AWA Para concluir várias tarefas, como verificar a presença e a capacidade de um agente, verificar itens de trabalho não atribuídos e criar conversas por SMS.

Verificação da presença e da capacidade de um agente

Exiba uma lista de agentes no Atribuição avançada de trabalho, inclusive o status de presença e a capacidade de cada um dos canais de serviço do agente para ver qual agente pode lidar com um caso. Essa lista é filtrada em diferentes equipes, canais nas equipes e painéis de canais.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Gestão** > **Capacidade e Presença do Agente**.
2. Na lista, verifique qual agente está disponível para lidar com um caso:

Formulário de presença e capacidades do agente do AWA

Campo	Definição
Agente	Nome do agente.
Estado atual de presença	Estado de presença atribuído ao agente.
Atualizado	Data e hora em que esse agente foi atualizado pela última vez.
Canal	Canal de serviço atribuído ao agente.
Capacidade em uso	Carga de trabalho atual do agente.
Capacidade	Capacidade máxima que o agente pode processar.

Verificação de interações não atribuídas

Exiba uma lista de interações não atribuídas de bate-papo e telefone no Atribuição avançada de trabalho, que estão aguardando na fila e não são atribuídas a nenhum agente. É possível usar essa lista para depurar, implementar atribuições de trabalho avançadas ou determinar por que certos itens de trabalho não estão sendo atribuídos.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_manager ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Gestão** > **Interações não atribuídas**.
2. Na lista, verifique as interações não atribuídas:

Campo	Descrição
Número	Número de interação.
Tipo	Como a interação começou, por exemplo, bate-papo, telefone ou balcão de serviços.
Criado	Data em que a interação foi criada.
Aberto para	Nome do usuário que iniciou a interação.
Conta	Nome da empresa associada à interação.
Atribuído a	Usuário atribuído à interação.
Estado	Status da interação.
Fila	Fila atribuída à interação.
Oferecido em	Data em que a interação foi oferecida pela primeira vez a um agente.
Rejeitado	Interação que foi rejeitada pelo agente.
Tempo esgotado	Interação que excedeu o tempo limite especificado na regra de atribuição.
Tempo de espera da fila de destino excedido	Interação que esperou mais do que o tempo de espera de destino da fila.

Verificação de itens de trabalho de tarefa não atribuídos

Exiba uma lista de itens de trabalho de tarefa não atribuídos, como casos e incidentes, no Atribuição avançada de trabalho, que estão aguardando na fila e não são atribuídos a nenhum agente. É possível usar essa lista para depurar, implementar atribuições de trabalho avançadas ou determinar por que certos itens de trabalho não estão atribuídos.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_manager ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Gestão** > **Itens de trabalho de tarefas não atribuídas**.
   - Para criar uma tarefa, clique em **Novo**.
   - Para modificar uma tarefa existente, selecione a tarefa que será atualizada.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de item de trabalho

Campo	Descrição
Ativo	Se a tarefa ainda está sendo trabalhada ou foi concluída.
Nome de exibição	Nome da tarefa.
Oferecido em	Data em que a tarefa foi oferecida pela primeira vez a um agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Estado	Lista que mostra o status da tarefa: ○ Aceito ○ Cancelada ○ Aceitação pendente ○ Em fila
Regra de atribuição	Regra que atribui casos que atendem aos critérios da regra de correspondência a um agente de atendimento ao cliente.
Tempo de espera da fila de destino excedido	Tarefa que esperou mais do que o tempo de espera de destino da fila.
Rejeitado	Tarefa rejeitada pelo agente.
Tempo esgotado	Tarefa que excedeu o tempo limite especificado na regra de atribuição.
Atribuído a	Usuário atribuído à tarefa.
ID do documento	ID do documento atribuído à tarefa.
Item de trabalho anterior	Referência a um item de trabalho anterior para o mesmo ID do documento.
Estado alterado em	Data em que o estado da tarefa foi alterado mais recentemente.
Motivo do cancelamento	Motivo pelo qual a tarefa foi cancelada: ○ Desqualificado do canal de serviço ○ Atribuídos manualmente ○ Tempo limite ○ A transferência foi cancelada ou rejeitada
Está descartado	Se a tarefa foi descartada.
Tamanho do item de trabalho	Capacidade de um agente que será usada se essa tarefa for atribuída.
Tempo de espera	Tempo que a tarefa aguardou na fila antes de ser atribuída.
Grupo de atribuição	Grupo atribuído à tarefa.
Tabela de documentos	Tabela de documentos atribuída à tarefa.
Fila	Fila atribuída à tarefa.

Tradução automática

3. Clique em **Enviar** para criar a tarefa ou em **Atualizar** para modificar a tarefa.

Verificação de itens de trabalho e eventos do AWA

Exiba uma lista de itens de trabalho e eventos do AWA.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Item de trabalho** > **Tudo**.
   Uma lista dos itens de trabalho é exibida.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 botão de visualização (botão) do item de trabalho que você deseja exibir.
3. Na caixa de diálogo "Item de trabalho", selecione **Abrir registro**.

Formulário de item de trabalho

Campo	Definição
Tempo de espera da fila de destino excedido	Indica que a interação esperou mais do que o tempo de espera de destino da fila.
Fila	Fila atribuída à tarefa.
Atribuído a	Usuário atribuído à tarefa.
ID do documento	ID do documento atribuído à tarefa.
Estado	Status da tarefa: ○ Aceito ○ Cancelado ○ Aceitação pendente ○ Em fila
Ativo	Indica se a tarefa ainda está sendo trabalhada (ativa) ou se foi concluída.
Motivo do cancelamento	Motivo do cancelamento da tarefa: ○ Desqualificado do canal de serviço ○ Atribuídos manualmente ○ Tempo limite ○ A transferência foi cancelada ou rejeitada **Nota:** Os itens de trabalho podem ser cancelados se todos os agentes permanecerem na capacidade total durante toda a interação.
Está descartado	Indica se a tarefa foi descartada.
Rejeitado	Tarefa rejeitada pelo agente.
Tempo esgotado	Tarefa que excedeu o tempo limite especificado na regra de atribuição.
Grupo de atribuição	Grupo atribuído à tarefa.
Tabela de documentos	Tabela de documentos atribuída à tarefa.
Item de trabalho anterior	Referência a um item de trabalho anterior para o mesmo ID do documento.
Estado alterado em	Data em que o estado da tarefa foi alterado mais recentemente.
Alocado por	Usuário que atribuiu o item de trabalho.
Nome de exibição	Nome da tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Definição
Oferecido em	Data em que a tarefa foi oferecida pela primeira vez a um agente.
Tamanho do item de trabalho	Capacidade de um agente que será usada quando essa tarefa for atribuída ao agente.
Tempo de espera	Tempo que a tarefa aguardou na fila antes de ser atribuída.
Regra de atribuição	Regra que atribui casos que atendem aos critérios da regra de correspondência a um agente de atendimento ao cliente.
Contagem de ofertas	Número de vezes que o item de trabalho foi oferecido aos agentes.

4. Role até a parte inferior do formulário de item de trabalho para exibir a lista de eventos do AWA.
5. Selecione o botão de visualização do evento do AWA que você deseja exibir.
6. Na caixa de diálogo "Evento do AWA", selecione **Abrir registro**.

Formulário de evento do AWA

Campo	Definição
Causado por	Usuário que acionou o evento do AWA.
Identificador do Registro	ID do registro de interação
Tipo	Tipo de evento do AWA: ○ Atribuição ○ Atribuição Manual ○ Roteamento ○ Aceitação ○ Rejeitado ○ Cancelamento
Nome	Nome da interação correspondente.
Canal	Canal de serviço usado para o evento do AWA.
Tabela de registro	Nome da tabela do documento que está sendo registrado.
Detalhes do registro	Detalhes do registro do item de trabalho.
Carimbo de data/hora	Data e hora em que o evento do AWA ocorreu.
Detalhes do evento	Detalhes sobre o evento do AWA: ○ Evento de roteamento: detalhes da fila selecionada. ○ Evento de atribuição: detalhes sobre qual agente foi selecionado e quais grupos 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	Definição
	qualificação foram considerados. Esses detalhes incluem uma lista de todos os agentes-candidatos de cada grupo e um resumo de quais agentes foram filtrados para consideração. ○ Eventos de rejeição: detalhes sobre o usuário que rejeitou o item e o motivo. ○ Atribuições manuais: detalhes sobre o gerente que faz a atribuição, os agentes anteriores e os novos e o item de trabalho anterior, se houver. ○ Eventos de cancelamento: sem detalhes adicionais.
Resumo	Resumo do evento.

O formulário de evento do AWA é exibido.

Como usar Afinidade do agente

Afinidade do agente é um recurs do Atribuição avançada de trabalho que permite atribuir itens de trabalho por histórico de trabalho de um agente, tarefa relacionada ou afinidade de equipe de conta.

O Atribuição avançada de trabalho atribui itens de trabalho aos agentes por disponibilidade, capacidade e habilidades. Use o Afinidade do agente para personalizar esse processo de atribuição do AWA e identificar o agente mais adequado para o item de trabalho. O Afinidade do agente garante que o mesmo agente seja atribuído a um item de trabalho semelhante em vez de orientar um novo agente todas as vezes.

Nota: As regras do Afinidade do agente não substituem a qualificação de atribuição ou as restrições especificadas nas regras de atribuição do AWA.

Os tipos de afinidade são:

Histórico

Identifica o melhor agente com base no histórico do agente de atender o mesmo cliente.

Tarefa relacionada

Identifica o melhor agente com base nas atribuições anteriores do agente de tarefas relacionadas.

Equipe de conta

Identifica o melhor agente com base na responsabilidade ou na função do agente na equipe de conta.

Nota: A afinidade da equipe de conta está disponível somente para clientes do Customer Service Management.

As regras de afinidade são associadas às filas do AWA. Até três regras podem ser associadas a cada fila. A ordem de afinidade determina como o mecanismo de atribuição classifica os agentes. O agente com a regra de afinidade de ordem mais alta é considerado o melhor agente primeiro.

O exemplo a seguir mostra como o AWA usa o Afinidade do agente para determinar o melhor agente para um item de trabalho. Neste exemplo, o AWA está configurado para usar as

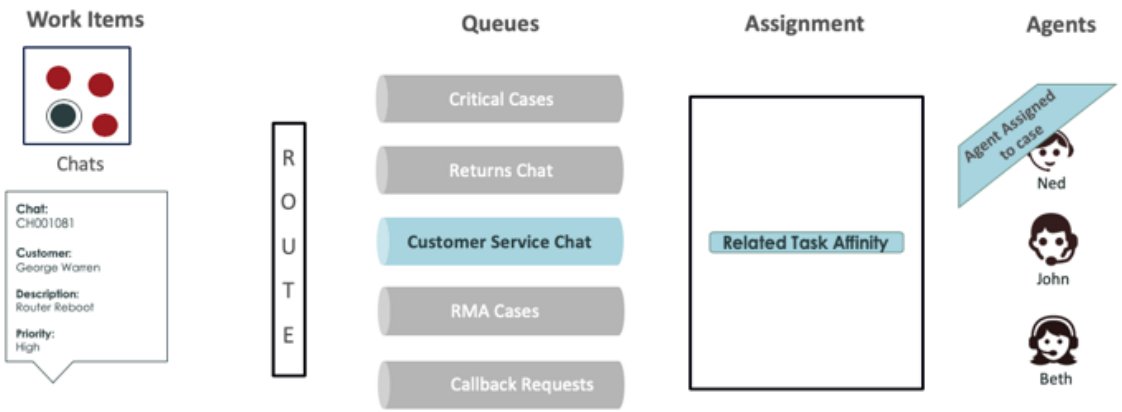
Tradução automática

© 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.

três afinidades nesta ordem: afinidade de tarefa relacionada, afinidade de equipe de conta e afinidade de histórico. George Warren, que é um cliente da empresa Boxeo, tem um problema de roteador. George entrou em contato com o suporte anteriormente para relatar um problema. Esse caso foi atribuído ao agente Ned. John é o agente primário de suporte da Boxeo. Nos últimos sete dias, outro agente, a agente Beth, conversou em um bate-papo com a Boxeo.

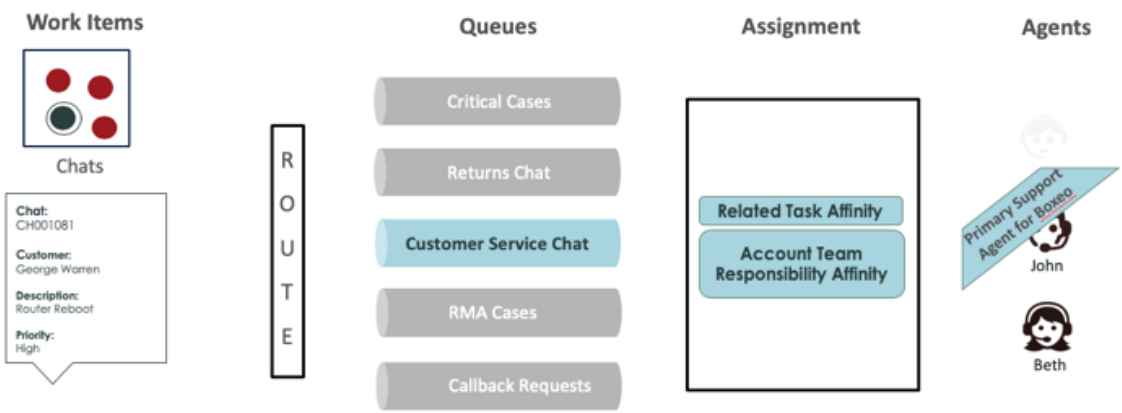
Na próxima vez que George iniciar um bate-papo de atendimento ao cliente na página do caso, o caso será adicionado automaticamente como uma tarefa relacionada à interação de bate-papo. O Afinidade do agente usa a afinidade de tarefa relacionada para procurar um agente que executou atribuições anteriores para uma tarefa relacionada. Como o agente Ned foi atribuído a uma tarefa relacionada no registro, o AWA atribui o item de trabalho ao agente Ned, se houver capacidade disponível.

Exemplo de afinidade de tarefa relacionada



Se o agente Ned estiver indisponível ou não tiver a capacidade, o AWA usará a afinidade de equipe de conta. O AWA procura outro agente com base na responsabilidade ou na função de um agente na equipe de conta. Como o agente John é o agente de suporte primário da empresa Boxeo, o AWA atribui o item de trabalho ao agente John, se houver capacidade disponível.

Exemplo de afinidade de equipe de conta

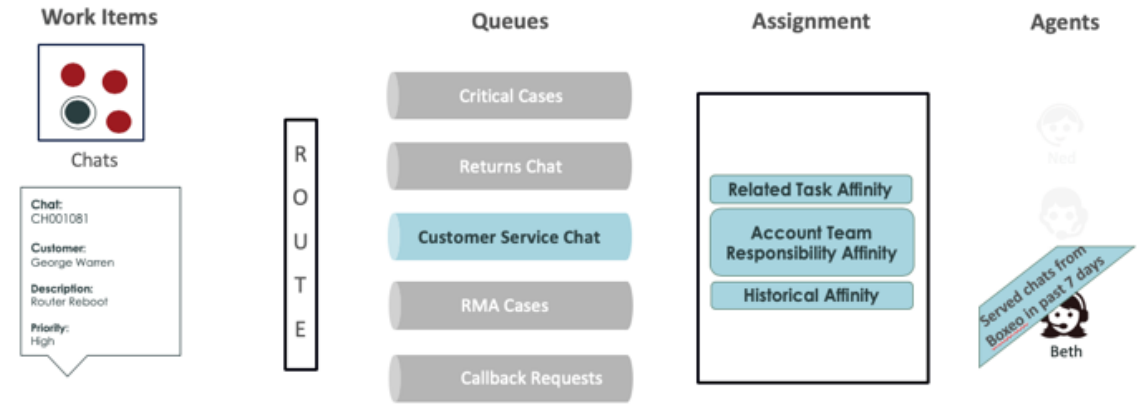


Se o agente John não estiver disponível, o AWA usará a afinidade de histórico e buscará um agente que tenha interagido recentemente com a empresa. Essas informações são armazenadas na tela do Afinidade do agente. Como a agente Beth abordou um bate-papo com a Boxeo nos últimos sete dias, o AWA atribui o item de trabalho à agente Beth, se houver capacidade 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.

Exemplo de afinidade de histórico



Conversas por SMS iniciadas pelo agente

O Customer Service Management oferece suporte a canais de mensagens adicionais, como SMS, que acompanha as interações entre o agente e o cliente.

Requisitos

Pelo menos uma configuração de provedor para o canal do tipo de mensagens deve estar disponível para exibir a opção **Compor SMS** na tela de interação do agente. Para obter mais informações sobre a sys_cs_provider_application.list de provedor, consulte Criar um identificador de canal.

Validação de número de telefone

O endpoint REST /api/now/initiate_message/validate_phone_number é usado para validar se o número de telefone está no formato E.164. Se o número de um consumidor conhecido não estiver no formato E.164, o sistema o converte para o formato E.164 com base, por exemplo, na localização do consumidor. Se o local não for encontrado, por padrão, ele converterá o número em um formato E.164. Para obter mais informações sobre formatos E.164 e validação, consulte Tipo de campo de número de telefone .

Validação de perfil de cliente

O endpoint REST /api/now/initiate_message/validate_profile é usado para validar o perfil do usuário do canal. Ao enviar um SMS em resposta a uma interação do tipo telefone, a mensagem é enviada a um consumidor originalmente associado à interação. Se o mesmo número de telefone estiver associado a um consumidor diferente e você enviar um SMS, receberá uma mensagem informando que o número de telefone está associado a outro consumidor e que o envio da nova mensagem associará o número de telefone ao usuário atual.

Um número de telefone está associado ao consumidor A e ocorreu uma interação após a qual o número de telefone foi desconectado para o consumidor A. Há uma nova interação com o consumidor B, e você seleciona o mesmo número de telefone que estava associado ao consumidor A. Uma mensagem informa que o número de telefone está associado ao consumidor A e que o envio de uma nova mensagem associará o número de telefone do consumidor A ao consumidor B, que é o usuário atual.

Conversas por SMS iniciadas pelo agente

Para iniciar uma conversa por SMS com um solicitante, os agentes podem selecionar um número de provedor para um serviço de saída ou inserir manualmente um número de provedor. Se uma conversa por SMS estiver em andamento, ela será exibida automaticamente. Quando um agente inicia uma conversa por SMS:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se	Então
Não há interação por SMS ativa	• Criar nova interação por SMS • Atribuir interação ao agente
Há uma interação ativa que envolve um agente	• Injetar a mensagem em uma conversa existente • Adicionar agente ao perfil do grupo em tempo real • Nenhuma reatribuição
Há uma interação ativa que envolve VA	• Encerrar interação atual • Criar uma nova interação e atribuir ao agente
Há uma interação ativa que envolve um contato/consumidor/usuário diferente	• Encerrar interação atual • Criar um novo perfil de usuário do canal e desativar o perfil de usuário do canal existente • Criar uma nova interação e atribuir ao agente

Tradução automática

Personalização do comportamento dos números de envio de e para

O ponto de extensão AgentInitiatedConversationUtil é adicionado para implementar uma lógica de clientes para mudar o comportamento padrão dos campos **Enviar de** e **Enviar para**. Para obter mais informações, consulte Como associar perfis de usuário a interações de mensagens. Para esse aplicativo da loja, o ponto de extensão AgentInitiatedMessagingUtilExtPointImpl está configurado para obter os números de e para.

Composição de uma conversa por SMS

Um agente pode compor um SMS para interagir com um cliente e resolver vários problemas. Se a interação não for do tipo de mensagem, você verá a opção **Compor SMS**.

Antes de Iniciar

Função necessária: agent_workspace_user

Um provedor está configurado para o canal do tipo de mensagens SMS.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como agente, você pode compor e enviar um SMS para uma interação em andamento que não seja do tipo de mensagem.

Procedimento

1. Clique em **Compor SMS**.
   A tela "Enviar via SMS" é exibida.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 um número de telefone na lista suspensa **Enviar de:**.
   - Se houver apenas um número de telefone do provedor, esse campo será preenchido previamente com o número.
   - Se vários perfis de provedor estiverem disponíveis para canais SMS, você poderá escolher na lista suspensa.
3. Selecione um número de telefone na lista suspensa **Enviar para:**.
   - Os números de telefone são preenchidos previamente a partir dos registros do consumidor ou de contato.
   - Se ambos não estiverem preenchidos, o sistema procura o número pelo registro aberto na tabela sys_user.
   - Se um perfil de usuário do canal já estiver associado a um consumidor ou contato, o número de telefone será preenchido previamente.

   a. Escolha **Outro** e selecione um número de telefone na lista suspensa.

   Nota: Todos os números de telefone devem estar no formato E.164. Para obter mais informações sobre validação de perfil de usuário de canal e número de telefone, consulte Validação de número de telefone.

   Se um tipo de interação por SMS já estiver em andamento com o mesmo consumidor ou consumidor diferente, você poderá exibir o cartão de interação na mesma tela. O cartão de interação para o número de consumidor que você selecionou contém o número de interação, o tipo de mensagem, a hora do último upgrade, o consumidor e as informações atribuídas a ele.
4. Insira sua mensagem no campo **Mensagem**.
5. Clique **em Anexar arquivo**, navegue, selecione o arquivo e anexe-o.

   Nota: Você pode anexar somente arquivos de imagem à mensagem. Para obter mais informações sobre a REST API para carregar anexos, consulte Anexo – POST /now/attachment/upload .
6. Clique em **Enviar**.
   Para obter mais informações, consulte Conversas por SMS iniciadas pelo agente.

Referência do Atribuição avançada de trabalho

As seções a seguir detalham as propriedades e os componentes instalados para Atribuição avançada de trabalho (AWA), além da separação de domínio e das informações de estatísticas de desempenho.

Análise e soluções de emissão de relatórios

As seções a seguir examinam a análise avançada e Soluções para Análise da plataforma e relatórios. A análise avançada permite a você exibir cartões que representam os painéis Atribuição avançada de trabalho aos quais tem acesso.

Usando a Análise avançada para acessar painéis do AWA

A análise avançada permite exibir os cartões que representam os painéis do Atribuição avançada de trabalho aos quais você tem acesso. Também é possível ver um seletor de painel, que permite exibir os cartões de todos os painéis de um grupo. Você pode pesquisar e escolher um painel de uma lista.

Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Gestão** > **Análise Avançada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A análise avançada de painéis permite ver os painéis de uma das categorias a seguir. Por padrão, a categoria Recente é selecionada quando você visita a análise avançada 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.
- **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 da lista Grupos e do campo **Seletor de painel**. Se nenhum painel do grupo de incidentes for compartilhado com você e você selecionar Incidente na lista Grupos, a visão geral exibirá uma observação de que nenhum painel corresponde à sua 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.

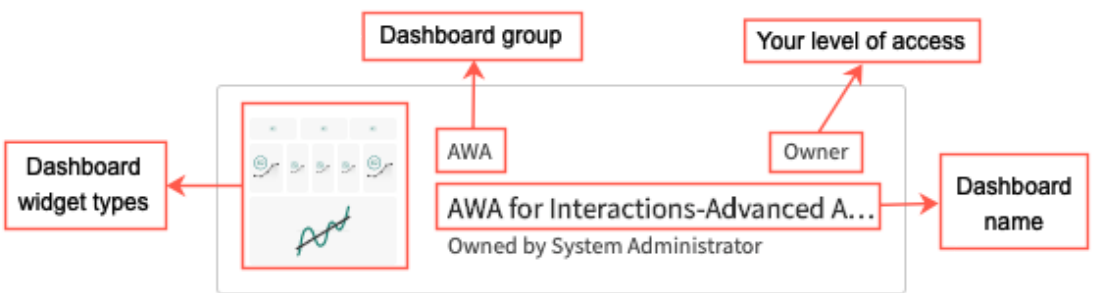
2. Grupo de Painéis - Nome
3. Painel - Ordem

   O proprietário do painel pode especificar um número de ordem no formulário do painel. Este campo é opcional.

4. Painel - Nome

Como usar blocos de análise avançada

Blocos de análise avançada mostram miniaturas dos widgets no painel, o grupo do painel, seu nível de acesso no painel, 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 .



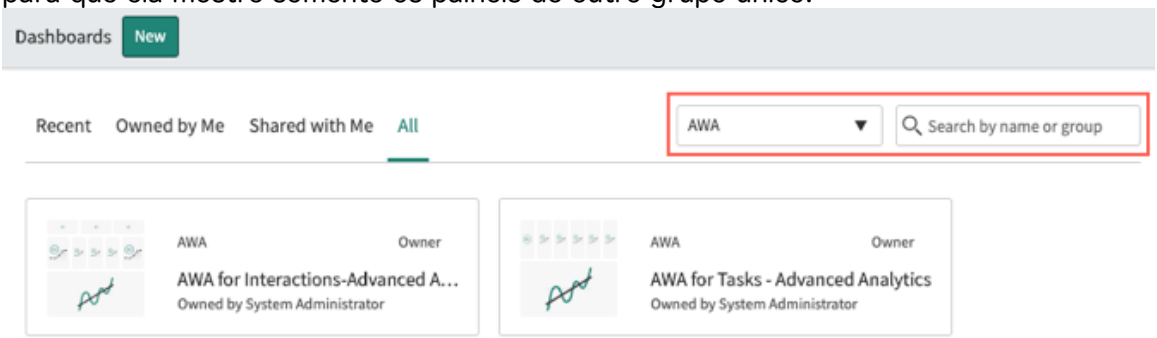
Nota: Se não for possível exibir um widget do painel, você verá uma mensagem solicitando que você entre em contato com o administrador. Você pode não conseguir exibir um widget do painel devido a configurações incorretas, restrições de acesso ou porque não há dados para serem exibidos.

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.

Como usar a lista Grupos de análise avançada

O padrão da tela de análise avançada é mostrar somente os painéis relacionados ao AWA. Para ver outros painéis, mude a lista Grupos para que ela mostre somente os painéis de outro grupo único.



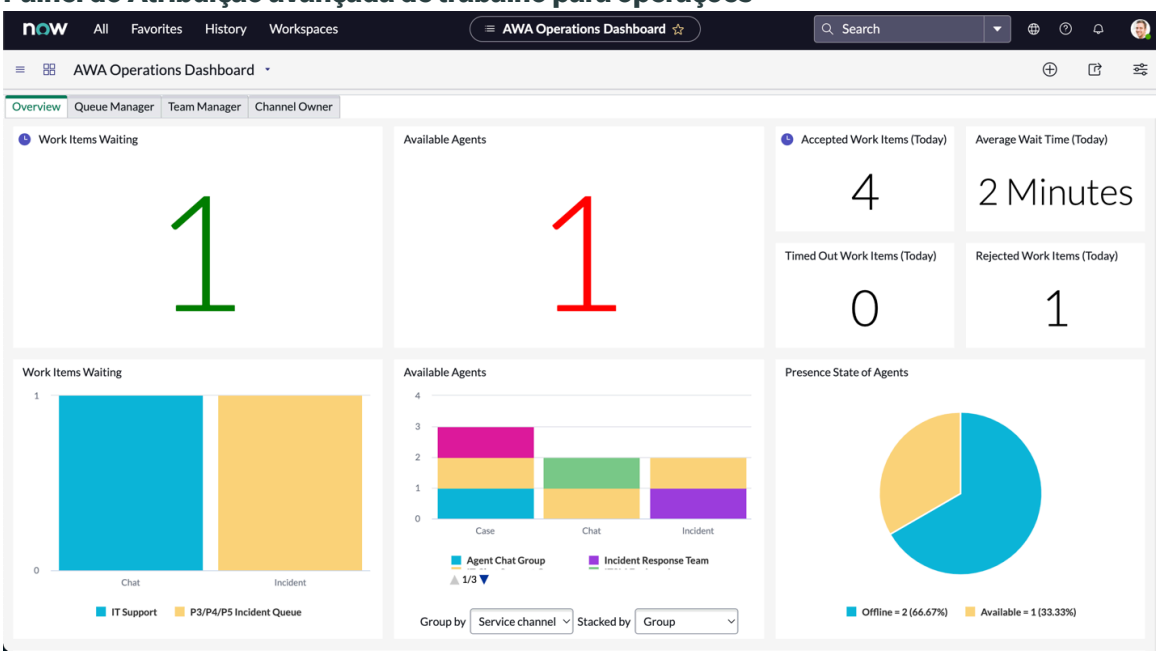
Clique em **Novo** para Criar ou configurar um painel dinâmico .

Painel de operações

Permita que os gerentes monitorem itens de trabalho em todos os canais de serviço para que seus agentes possam oferecer melhor suporte às necessidades do cliente.

Este painel está disponível no pacote de conteúdo do Atribuição avançada de trabalho. Para obter informações sobre como ativar o pacote de conteúdo, consulte Soluções para Análise da plataforma e relatórios para Advanced Work Assignment.

Painel do Atribuição avançada de trabalho para operações



Funções e usuário finais

Usuário final e objetivo	Função necessária
Administrador de AWA: configura o Atribuição avançada de trabalho para melhor atender às necessidades de negócio do atendimento ao cliente.	awa_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.

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente do AWA: identifica as áreas de preocupação para encaminhamento e atribuição de itens de trabalho entre os canais de serviço.	awa_manager
Gerente de agentes: gerencia agentes ou grupos de agentes. O gerente de agentes quer saber em que os agentes estão trabalhando para garantir que as necessidades do cliente sejam atendidas.	sn_customerservice_manager
Administrador do Performance Analytics: garante que os gerentes de negócio façam o melhor uso das soluções do Performance Analytics.	pa_admin ou pa_viewer

Caso de uso

Este painel fornece aos gerentes de suporte uma visão geral dos itens de trabalho de entrada e a disponibilidade de agentes para manipulá-los. Os gerentes podem monitorar as tendências diárias para determinar se os ajustes devem ser feitos nos critérios de roteamento, nos valores de capacidade do agente e em outras configurações que determinam como o trabalho é enviado por Push para os agentes.

Indicadores

Indicador	Descrição
Novos Itens de Trabalho	Número total de itens de trabalho de interação que foram criados hoje. O objetivo desse indicador é minimizar o número de itens de trabalho de interação que os agentes recebem.
Itens de Trabalho Aceitos	Porcentagem de itens de trabalho de interação que os agentes aceitaram.
Itens de Trabalho de Destino Excedentes	Porcentagem de itens de trabalho de interação que excederam o tempo de espera de destino.
Itens de Trabalho Rejeitados	Porcentagem de itens de trabalho de interação que os agentes rejeitaram.
Itens de Trabalho com Tempo Esgotado	Porcentagem de itens de trabalho de interação com tempo esgotado.
Tendências Semanais	Número de itens de trabalho de cada um dos seguintes estados da semana anterior: • Novo • Destino excedente • Abandonado • Rejeitado • Tempo esgotado

Detalhamentos

Para analisar dados de acordo com diferentes categorias, selecione um detalhamento no menu 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.

- Canal de serviço
- Fila
- Grupo de atribuição

Para obter mais informações sobre como analisar dados com detalhamentos, consulte Como usar detalhamentos em painéis .

Relatórios

Título	Tipo	Descrição
Itens de trabalho aceitos - Última hora	Pontuação única	Número de itens de trabalho de interação que os agentes aceitaram na última hora.
Itens de trabalho abandonados - Última hora	Pontuação única	Número de itens de trabalho de interação que os agentes abandonaram na última hora.
Tempo médio de espera - Última hora	Pontuação única	Tempo médio que os clientes esperaram pela resposta de um agente na última hora.

Soluções para Análise da plataforma e relatórios para Advanced Work Assignment

Este Solução para Performance Analytics e relatórios contém painéis pré-configurados. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos empresariais.

Habilitando Soluções para Análise da plataforma e relatórios

Use os widgets Performance Analytics no painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria. Com as soluções, você pode obter valor de Performance Analytics para seu aplicativo com o mínimo de configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: As Soluções incluem alguns painéis que estão inativos por padrão. Você pode ativar esses painéis para torná-los visíveis para os usuários finais de acordo com suas necessidades de negócios.

Para ter acesso ilimitado a todos os recursos deste Solução para Performance Analytics e relatórios, adquira uma assinatura do Performance Analytics. Para obter mais informações, consulte Como ativar sua assinatura da Análise de desempenho .

Para habilitar uma solução para Advanced Work Assignmentum administrador navega para **Definições do Sistema** > **Plug-ins** E ativa o Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Advanced Work Assignmentplug-in.

Virtual Agent Academy: como usar análise para otimizar o Advanced Work Assignment Assista a este vídeo para mais informações sobre a solução Análise da plataforma para Advanced Work Assignment.

Tópicos relacionados

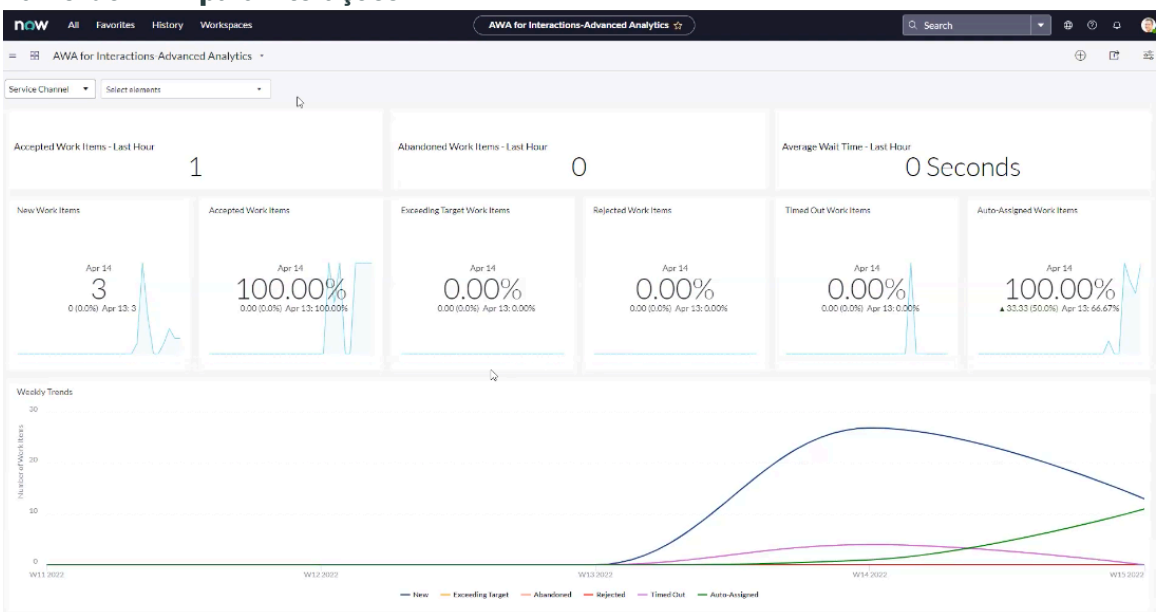
Ative sua assinatura do Performance Analytics

Painel do Atribuição avançada de trabalho para interações

Permita que os gerentes monitorem itens de trabalho de interação [interação] para que seus agentes possam oferecer melhor suporte às necessidades do cliente.

Este painel está disponível no plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Advanced Work Assignment. Para obter informações sobre como ativar o pacote de conteúdo, consulte Soluções para Análise da plataforma e relatórios para Advanced Work Assignment.

Painel do AWA para interações



Funções e usuário finais

Usuário final e objetivo	Função necessária
Administrador do AWA: configura o Atribuição avançada de trabalho para melhor atender às necessidades de negócio do atendimento ao cliente.	awa_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.

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente do AWA: identifica as áreas de preocupação para roteamento e atribuição de itens de trabalho entre os canais de serviço.	awa_manager
Gerente de agentes: gerencia agentes ou grupos de agentes. O gerente de agentes precisa saber em que os agentes trabalham para garantir que as necessidades do cliente sejam atendidas.	sn_customerservice_manager
Administrador do Performance Analytics: garante que os gerentes de negócio façam o melhor uso das soluções do Performance Analytics.	pa_admin ou pa_viewer

Caso de uso

Este painel fornece aos gerentes de suporte uma visão geral dos itens de trabalho de entrada e a disponibilidade de agentes para manipulá-los. Os gerentes podem monitorar as tendências diárias para determinar se os ajustes devem ser feitos nos critérios de roteamento, nos valores de capacidade do agente e em outras configurações que determinam como o trabalho é enviado por Push para os agentes.

Indicadores

Os indicadores definem uma medição de desempenho feita em intervalos regulares de um serviço de negócio, uma atividade ou comportamento organizacional.

Indicador	Descrição
Novos Itens de Trabalho	Número total de itens de trabalho que foram criados hoje. O objetivo desse indicador é minimizar o número de itens de trabalho de interação que os agentes recebem.
Itens de Trabalho Aceitos	Porcentagem de todos os itens de trabalho de interação que os agentes aceitaram na última hora.
Itens de Trabalho de Destino Excedentes	Porcentagem de todos os itens de trabalho de interação que excederam o tempo de espera de destino.
Itens de Trabalho Rejeitados	Porcentagem de todos os itens de trabalho de interação que os agentes rejeitaram.
Itens de Trabalho com Tempo Esgotado	Porcentagem de todos os itens de trabalho de interação com tempo esgotado.
Itens de trabalho atribuídos automaticamente	Porcentagem de todos os itens de trabalho de interação que foram atribuídos automaticamente.
Tendências Semanais	Número de itens de trabalho de cada um dos seguintes estados da semana anterior: • Novo • Destino excedente • Abandonado • Rejeitado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
	• Tempo esgotado • Atribuído automaticamente

Detalhamentos

Para analisar dados de acordo com diferentes categorias, selecione um detalhamento no menu do painel:

- Canal de serviço
- Fila

Para obter mais informações sobre como analisar dados com detalhamentos, consulte Como usar detalhamentos em painéis .

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Itens de trabalho aceitos - Última hora	Pontuação única 	Número de itens de trabalho de interação que os agentes aceitaram na última hora.
Itens de trabalho abandonados - Última hora	Pontuação única 	Número de itens de trabalho de interação que os agentes abandonaram na última hora.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
Tempo médio de espera - Última hora	Pontuação única	Tempo médio que os clientes esperaram pela resposta de um agente na última hora.

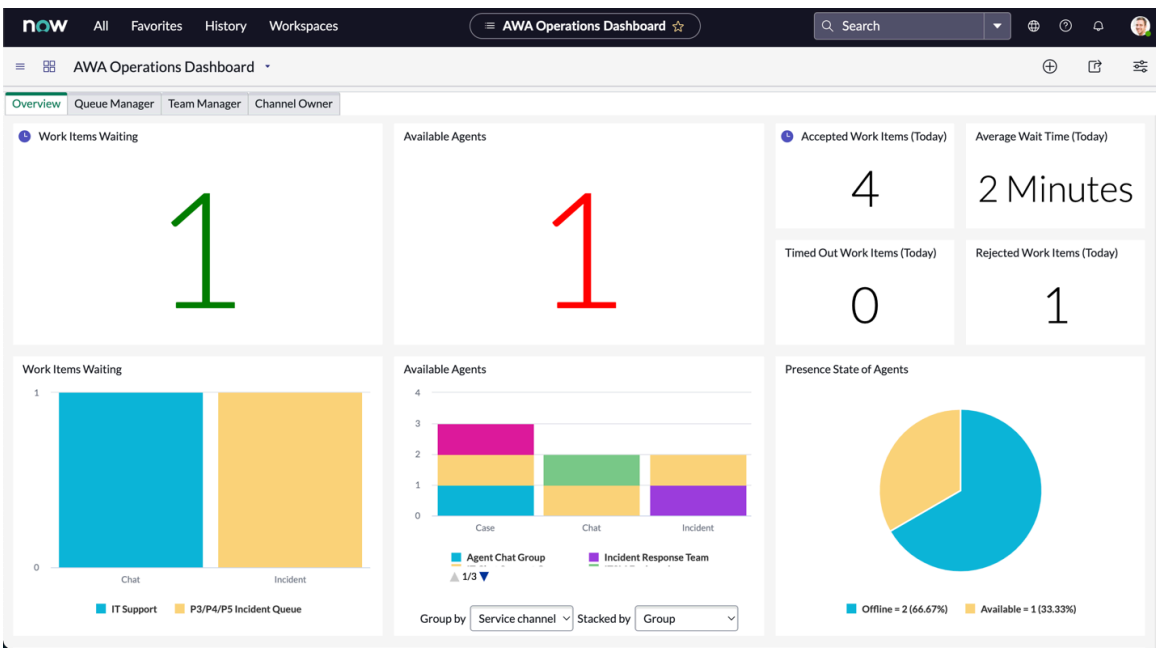
Painel do Atribuição avançada de trabalho para operações

Permita que os gerentes monitorem itens de trabalho em todos os canais de serviço para que seus agentes possam oferecer melhor suporte às necessidades do cliente.

Este painel está disponível no plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Advanced Work Assignment. Para obter informações sobre como ativar o pacote de conteúdo, consulte Soluções para Análise da plataforma e relatórios para Advanced Work Assignment.

Painel do AWA para operações - Visão geral

A guia Visão geral do painel Operações exibe informações em todas as filas, equipes e canais.

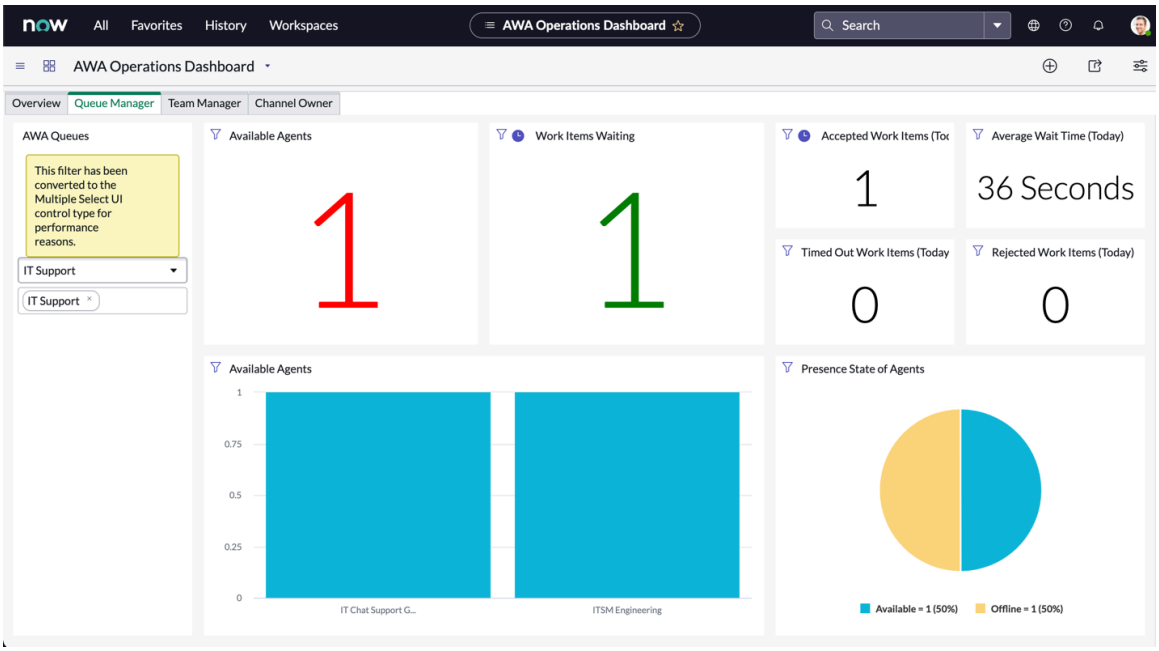


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

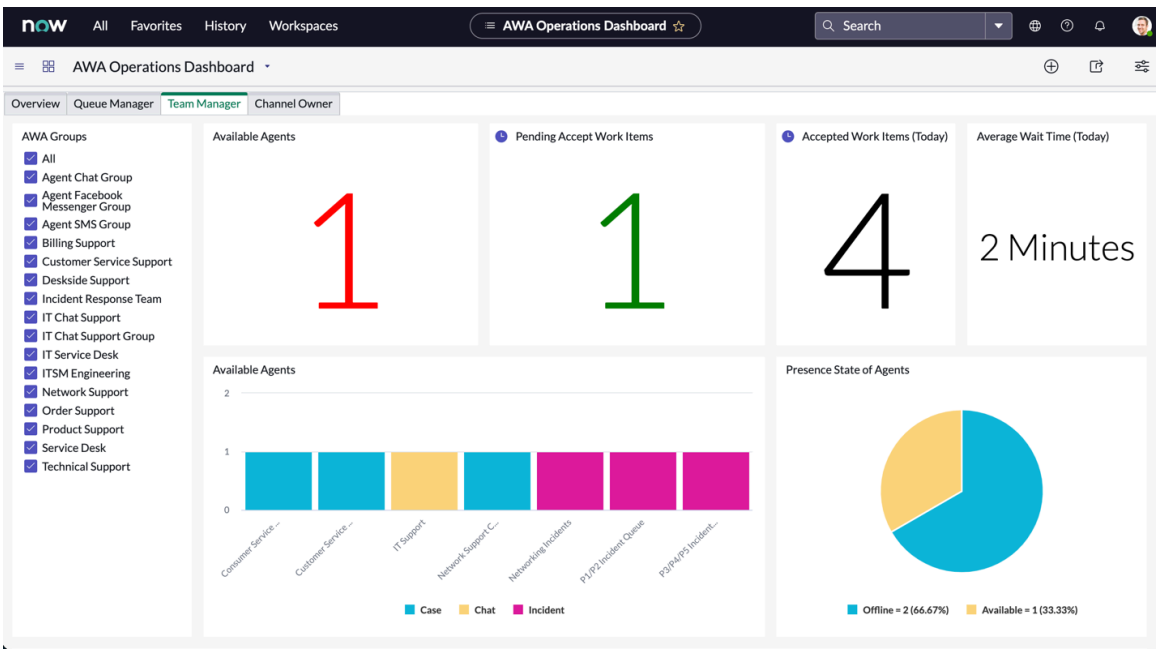
Painel do AWA para operações - Gerenciador de filas

A guia Gerenciador de filas do painel Operações exibe informações gerais da fila. Você pode selecionar a fila que deseja exibir no painel esquerdo.



Painel do AWA para operações - Gerenciador de equipes

A guia Gerenciador de equipes do painel Operações exibe informações no nível do grupo. Você pode selecionar o grupo que deseja exibir no painel esquerdo.

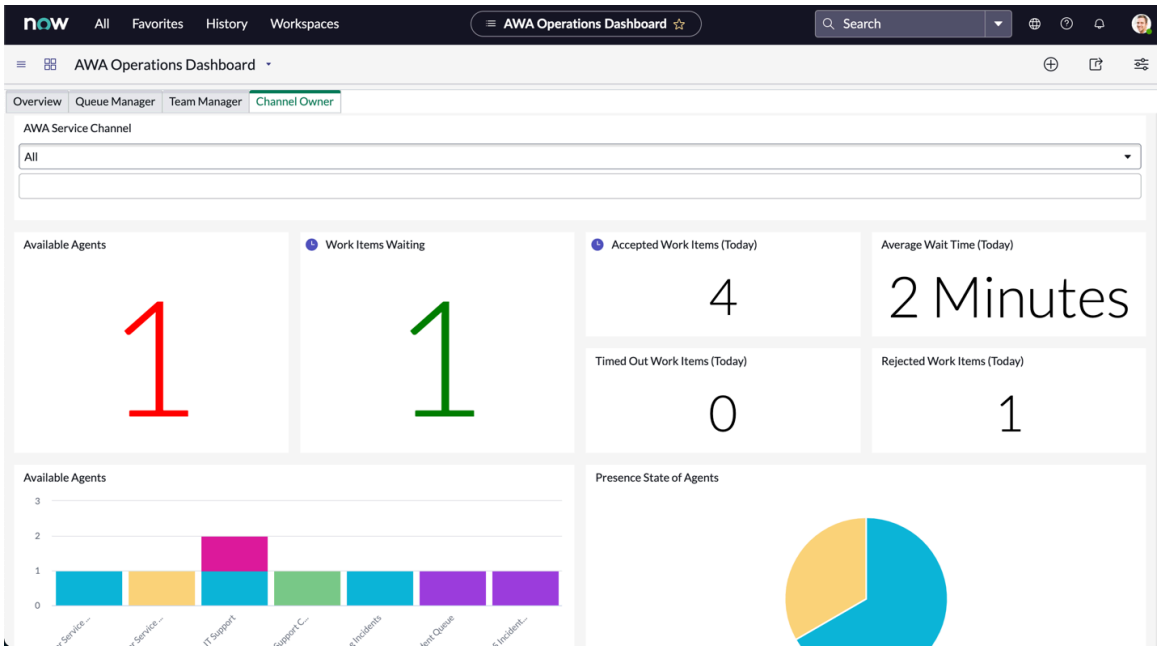


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do AWA para operações - Proprietário do canal

A guia Proprietário do canal do painel Operações exibe dados gerais do canal, dependendo do canal de serviço selecionado na lista suspensa.



Funções e usuário finais

Usuário final e objetivo	Função necessária
Administrador do AWA: configura o AWA para melhor atender às necessidades de negócio do atendimento ao cliente.	awa_admin
Gerente do AWA: identifica as áreas de preocupação para roteamento e atribuição de itens de trabalho entre os canais de serviço.	awa_manager
Gerente de agentes: gerencia agentes ou grupos de agentes. O gerente de agentes quer saber em que os agentes estão trabalhando para garantir que as necessidades do cliente sejam atendidas.	sn_customerservice_manager
Administrador do Performance Analytics: garante que os gerentes de negócio façam o melhor uso das soluções do Performance Analytics.	pa_admin ou pa_viewer

Caso de uso

Este painel fornece aos gerentes de suporte uma visão geral dos itens de trabalho de entrada e a disponibilidade de agentes para manipulá-los. Os gerentes podem monitorar as tendências diárias para determinar se os ajustes devem ser feitos nos critérios de roteamento, nos valores de capacidade do agente e em outras configurações que determinam como o trabalho é enviado por Push para os agentes.

Detalhamentos

Os detalhamentos dividem as informações em diferentes categorias. Para analisar dados de acordo com diferentes categorias, selecione um detalhamento no menu 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.

- Canal de serviço
- Fila

Para obter mais informações sobre como analisar dados com detalhamentos, consulte Como usar detalhamentos em painéis .

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Aguardando itens de trabalho	Pontuação única	Itens de trabalho com aceitação pendente ou enfileirados.
Agentes Disponíveis	Pontuação única	Número de agentes disponíveis.
Itens de trabalho aceitos (hoje)	Pontuação única	Número de itens de trabalho de operação que os agentes aceitaram hoje. Inclui itens de trabalho atribuídos automaticamente que são aceitos.
Tempo médio de espera (hoje)	Pontuação única	Tempo médio que um agente demora para aceitar um bate-papo da fila hoje.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
Itens de trabalho com tempo esgotado (hoje)	Pontuação única	Itens de trabalho que expiraram hoje.
Itens de trabalho rejeitados (hoje)	Pontuação única	Itens de trabalho que foram rejeitados, mas não atingiram o tempo limite.
Estado de presença dos agentes		Distribuição de agentes em diferentes estados de presença.
Capacidade e Presença do Agente		Contagem e lista de agentes de um grupo de atribuição com o estado de presença atual, a hora em que o usuário entrou nele e a capacidade em uso de cada canal. • Agente • Estado atual de presença • Atualizado • Canal • Capacidade em uso • Capacidade máx. aplicada • Capacidade universal em uso • Capacidade universal máxima

Painel do Atribuição avançada de trabalho para tarefas

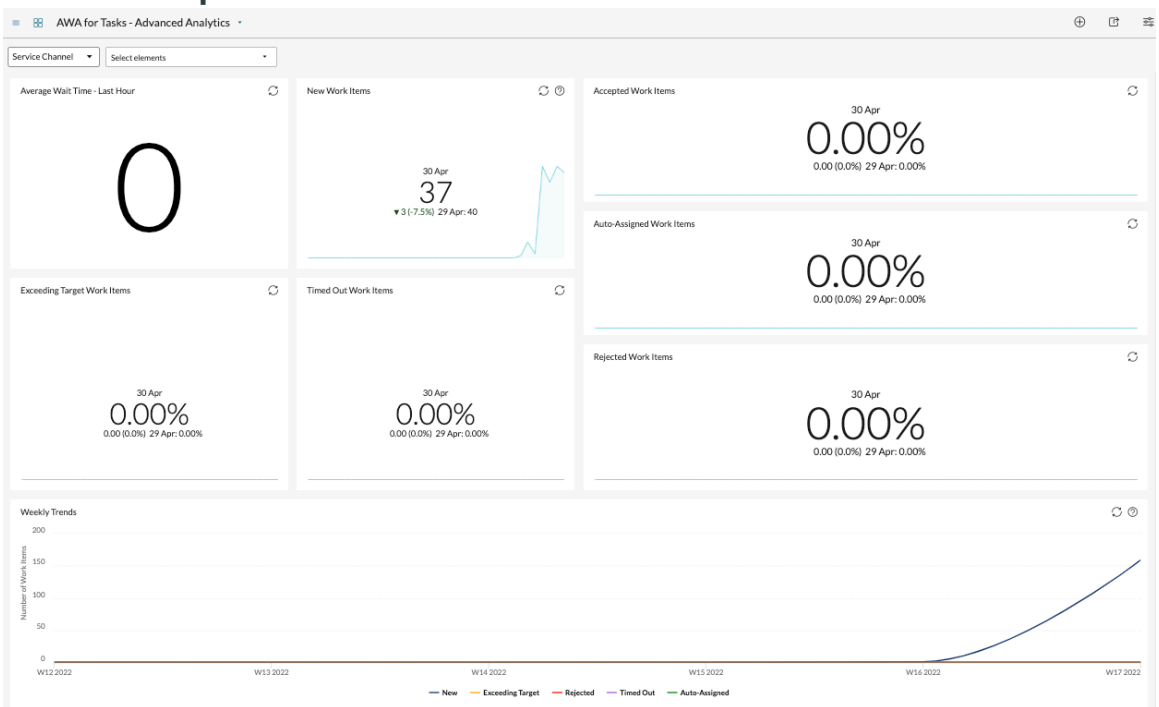
Permita que os gerentes monitorem itens de trabalho de tarefa [tarefa] para que seus agentes possam oferecer melhor suporte às necessidades do cliente.

Este painel está disponível no plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Advanced Work Assignment. Para obter informações sobre como ativar o pacote de conteúdo, consulte Soluções para Análise da plataforma e relatórios para Advanced Work Assignment.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 AWA para tarefas



Funções e usuário finais

Usuário final e objetivo	Função necessária
Administrador do AWA: configura o Atribuição avançada de trabalho para melhor atender às necessidades de negócio do atendimento ao cliente.	awa_admin
Gerente do AWA: identifica as áreas de preocupação para roteamento e atribuição de itens de trabalho entre os canais de serviço.	awa_manager
Gerente de agentes: gerencia agentes ou grupos de agentes. O gerente de agentes precisa saber em que os agentes trabalham para garantir que as necessidades do cliente sejam atendidas.	sn_customerservice_manager
Administrador do Performance Analytics: garante que os gerentes de negócio façam o melhor uso das soluções do Performance Analytics.	pa_admin ou pa_viewer

Caso de uso

Este painel fornece aos gerentes de suporte uma visão geral dos itens de trabalho de entrada e a disponibilidade de agentes para manipulá-los. Os gerentes podem monitorar as tendências diárias para determinar se os ajustes devem ser feitos nos critérios de roteamento, nos valores de capacidade do agente e em outras configurações que determinam como o trabalho é enviado por Push para os agentes.

Indicadores

Os indicadores definem uma medição de desempenho feita em intervalos regulares de um serviço de negócio, uma atividade ou comportamento organizacional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
Novos Itens de Trabalho	Número total de tarefas que foram criadas hoje. O objetivo desse indicador é minimizar a quantidade de tarefas que os agentes recebem.
Itens de Trabalho Aceitos	Porcentagem de todos os itens de trabalho de tarefa que os agentes aceitaram.
Itens de trabalho atribuídos automaticamente	Porcentagem de todos os itens de trabalho de tarefa que foram atribuídos automaticamente.
Itens de Trabalho de Destino Excedentes	Porcentagem de todos os itens de trabalho de interação que excederam o tempo de espera de destino.
Itens de Trabalho com Tempo Esgotado	Porcentagem de todos os itens de trabalho de interação com tempo esgotado.
Itens de Trabalho Rejeitados	Porcentagem de todos os itens de trabalho de interação que os agentes rejeitaram.
Tendências Semanais	Número de itens de trabalho de cada um dos seguintes estados da semana anterior: • Novo • Destino excedente • Abandonado • Rejeitado • Tempo esgotado • Atribuído automaticamente

Detalhamentos

Para analisar dados de acordo com diferentes categorias, selecione um detalhamento no menu do painel:

- Canal de serviço
- Fila

Para obter mais informações sobre como analisar dados com detalhamentos, 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.

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Tempo médio de espera da tarefa - Última hora	Pontuação única	Tempo médio que os clientes esperaram pela resposta de um agente na última hora.

Painel do Atribuição avançada de trabalho para mensagens

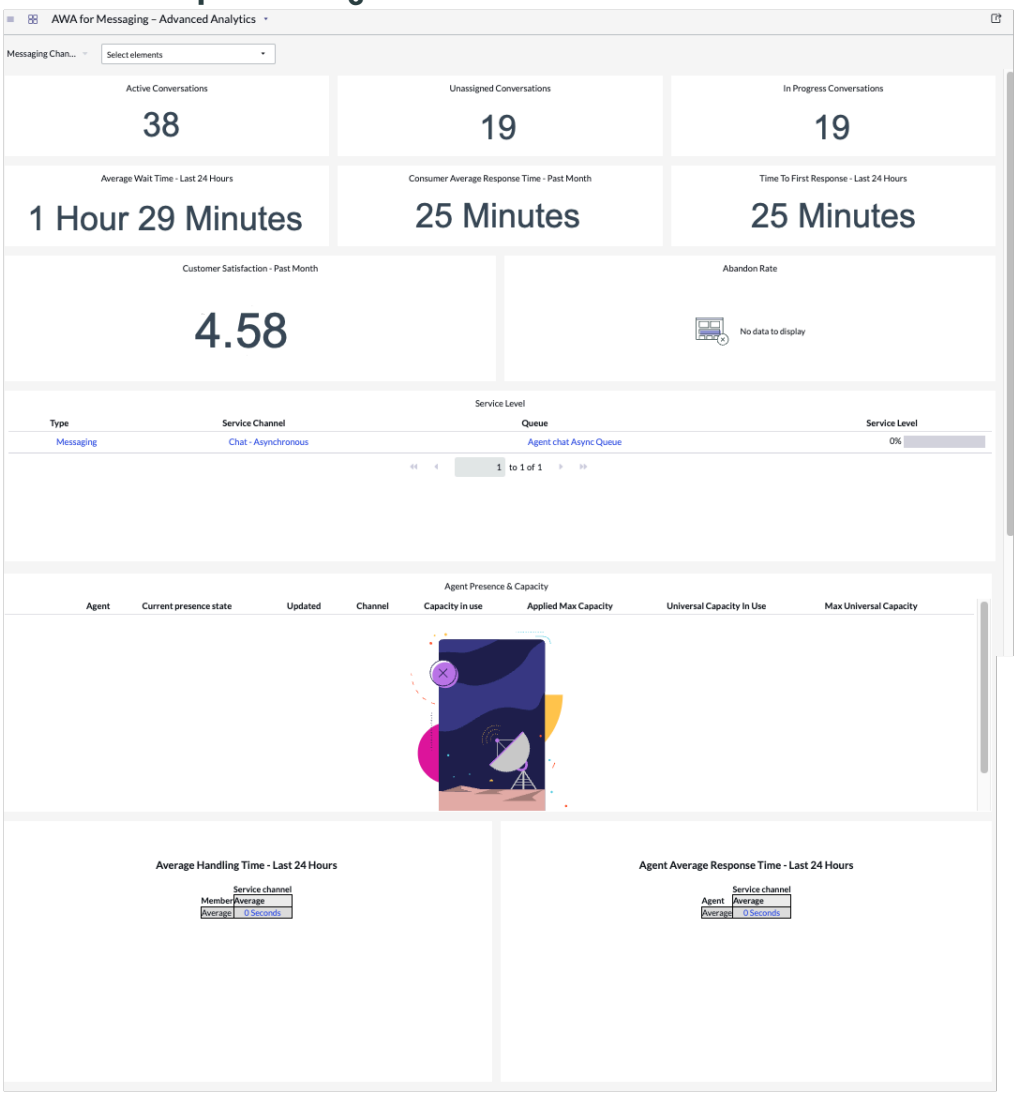
Permita que os gerentes monitorem itens de trabalho de Conversação [interação] para que seus agentes possam oferecer melhor suporte às necessidades do cliente.

Este painel está disponível no plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Advanced Work Assignment. Para obter informações sobre como ativar o pacote de conteúdo, consulte Soluções para Análise da plataforma e relatórios para Advanced Work Assignment.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 AWA para mensagens



Funções e usuário finais

Usuário final e objetivo	Função necessária
Administrador do AWA: configura o Atribuição avançada de trabalho para melhor atender às necessidades de negócio do atendimento ao cliente.	awa_admin
Gerente do AWA: identifica as áreas de preocupação para roteamento e atribuição de itens de trabalho entre os canais de serviço.	awa_manager
Gerente de agentes: gerencia agentes ou grupos de agentes. O gerente de agentes precisa saber em que os agentes trabalham para garantir que as necessidades do cliente sejam atendidas.	sn_customerservice_manager
Administrador do Performance Analytics: garante que os gerentes de negócio façam o melhor uso das soluções do Performance Analytics.	pa_admin ou pa_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.

Caso de uso

Este painel fornece aos gerentes de suporte uma visão geral dos itens de trabalho de entrada e a disponibilidade de agentes para manipulá-los. Os gerentes podem monitorar as tendências diárias para determinar se os ajustes devem ser feitos nos critérios de roteamento, nos valores de capacidade do agente e em outras configurações que determinam como o trabalho é enviado por Push para os agentes.

Indicadores

Os indicadores definem uma medição de desempenho feita em intervalos regulares de um serviço de negócio, uma atividade ou comportamento organizacional.

Indicador	Descrição
Taxa de abandono	Porcentagem de conversas que foram abandonadas pelo solicitante.

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Conversas ativas	Pontuação única	Conversas de mensagens do Bate-papo do agente que não foram encerradas como concluídas ou encerradas abandonadas nem canceladas.
Conversas não atribuídas	Pontuação única	Conversa de mensagens do Bate-papo do agente que está em estado de aceitação pendente ou enfileirado.
Conversas em andamento	Pontuação única	Conversa de mensagens do Bate-papo do agente que está em espera, é nova ou 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.

Título	Tipo	Descrição
Tempo médio de espera - Últimas 24 horas	Pontuação única	Tempo médio que um agente demora para aceitar um bate-papo da fila hoje.
Tempo médio de resposta do consumidor - Mês passado	Pontuação única	Conversa de envio de mensagens que está Encerrada concluída ou Encerrada abandonada e atribuída e o tempo médio de resposta do solicitante não está em branco e foi criado após um mês.
Tempo até a primeira resposta - Últimas 24 horas	Pontuação única	Conversa de mensagens recebida cujo tempo de espera da primeira resposta não está em branco e foi criado após 24 horas.
Satisfação do cliente - mês passado	Pontuação única	Pontuação de satisfação do cliente no último mês
Nível de serviço	Pontuação única	• Tipo • Canal de serviço • Fila • Nível de serviço
Capacidade e Presença do Agente		• Agente • Estado atual de presença

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
		• Atualizado • Canal • Capacidade em uso • Capacidade máx. aplicada • Capacidade universal em uso • Capacidade universal máxima
Tempo médio de processamento - Últimas 24 horas	Pontuação única 	Tempo médio da duração de interações nas últimas 24 horas.
Tempo médio de resposta do agente - últimas 24 horas	Pontuação única 	Tempo médio de resposta do agente nas últimas 24 horas.

Migração de painéis da Atribuição avançada de trabalho

Migrar os painéis da IU principal da Atribuição avançada de trabalho para o Next Experience aumenta a adoção do produto dos principais recursos da plataforma para gerar benefícios para o cliente.

Por padrão, os novos usuários da Atribuição avançada de trabalho veem os painéis do Next Experience.

Por padrão, ao fazer upgrade, os usuários existentes não verão suas mudanças personalizadas nos novos painéis. Os painéis da IU principal dos usuários existentes também não serão excluídos ou descontinuados. Para visualizar as mudanças personalizadas no painel da IU principal no novo painel do Next Experience, os usuários terão de migrar seus painéis personalizados da IU principal para o Next Experience ao fazer upgrade da versão Washington DC para a versão Xanadu.

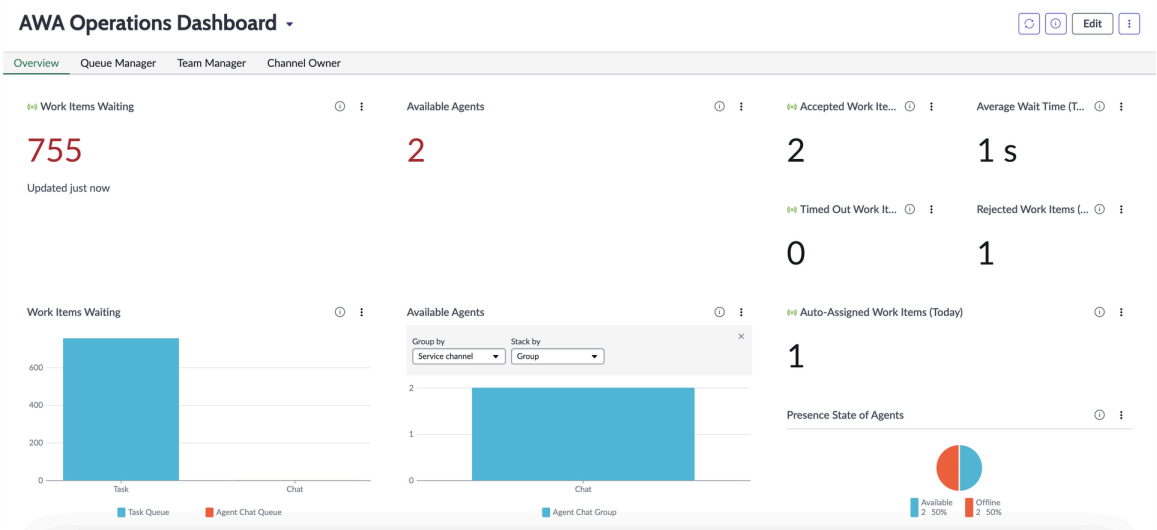
Painéis AWA Next Experience

Todos os painéis da IU principal da base da AWA foram migrados para o Next Experience.

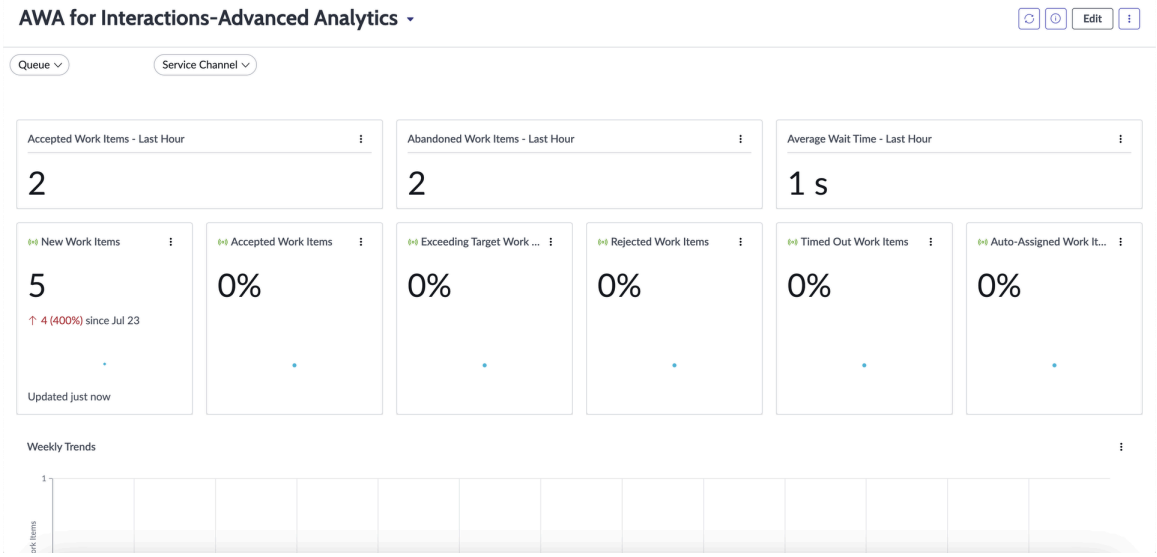
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

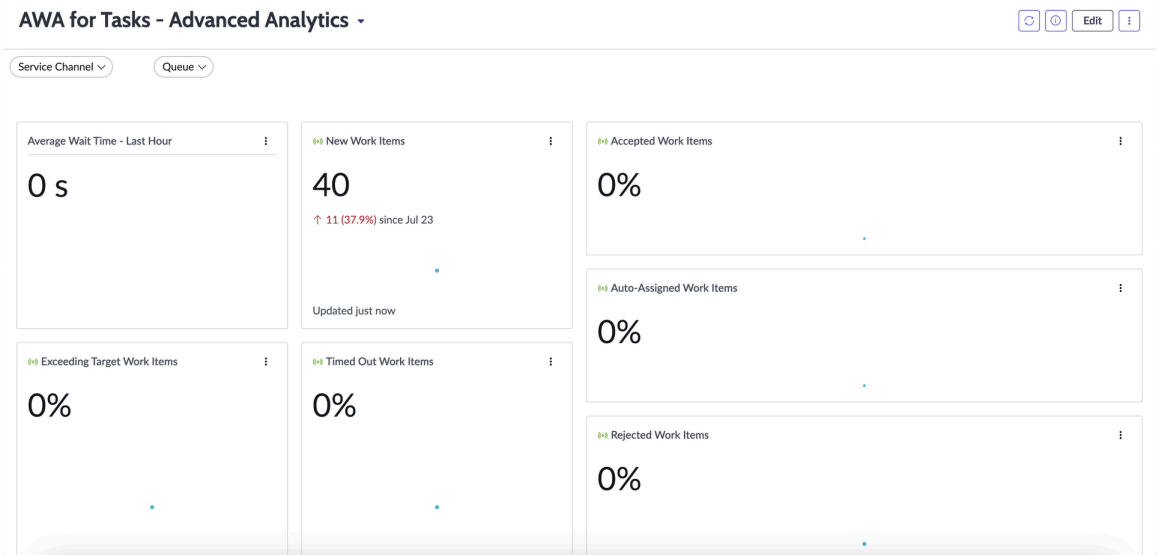
Painel de operações da AWA



Painel de interações da AWA



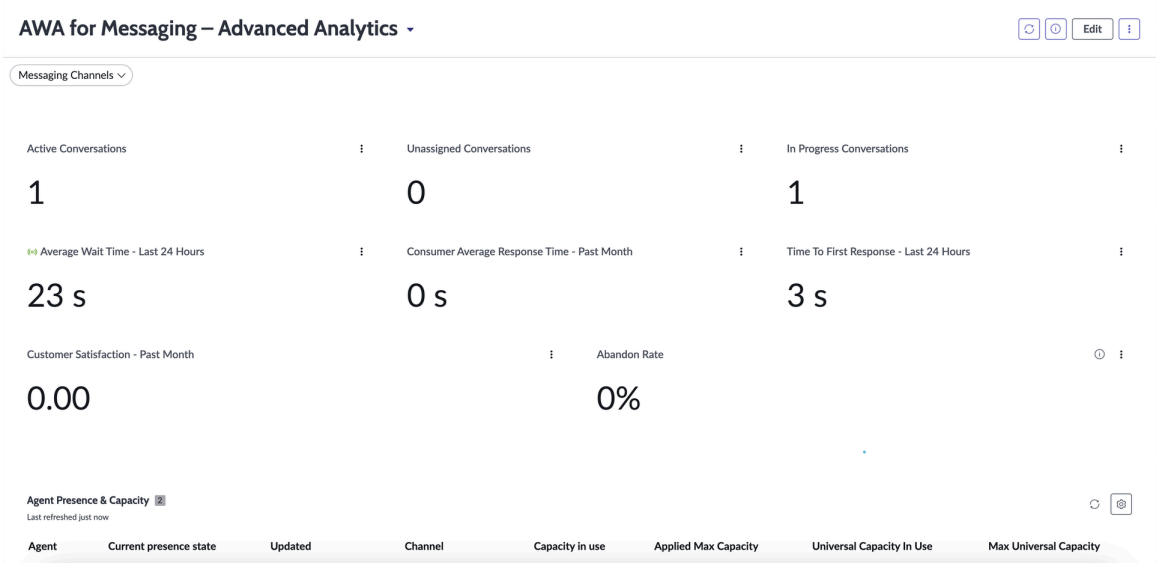
Painel de tarefas da AWA



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de mensagens da AWA



Formulário de Regra de Atribuição

Ao criar ou mudar uma Atribuição avançada de trabalho regra de atribuição, o formulário de Regra de atribuição contém os seguintes campos.

Formulário de Regra de Atribuição

Campo	Definição
Nome	Nome da regra de atribuição.
Aplicação	Nome da aplicação a qual esta regra de atribuição pertence. A aplicação padrão é **Global**.
Descrição resumida	Breve descrição da regra de atribuição.
Atribuir por	Tipo de atribuição. Selecione um dos seguintes valores: • **Última atribuição**: roteia um item de trabalho para o agente que está há mais tempo sem atribuição de trabalho. • **Mais capacidade**: roteia um item de trabalho para o agente com mais disponibilidade para lidar com o trabalho.
Manipulação da atribuição automática	Os itens de trabalho são aceitos automaticamente sem que os agentes precisem selecionar **Aceitar** ou **Rejeitar** • **Habilitar atribuição automática de itens de trabalho**: marque essa opção para que os itens de trabalho sejam aceitos automaticamente em nome dos agentes. Os agentes não podem **Aceitar** ou **Rejeitar** itens de trabalho manualmente. • **Opções de exibição**: selecione um dos seguintes valores:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de Regra de Atribuição

Campo	Definição
	◦ Selecione **cartão da caixa de entrada** para aceitar as interações de bate-papo e adicioná-las à caixa de entrada do agente. Os agentes podem abrir a interação aceita pela caixa de entrada. ◦ Selecione **cartão da caixa de entrada e guia do espaço** para aceitar as interações de bate-papo e abrir uma guia para cada interação aceita.
Manipulação de rejeição	Itens de trabalho são rejeitados ou manipulados. • Permitir que os agentes rejeitem: permita que os agentes rejeitem itens de trabalho da caixa de entrada. • Reatribuir no tempo limite: habilite a reatribuição de itens de trabalho não aceitos ou rejeitados pelos agentes dentro do tempo limite especificado: ◦ Valor do tempo limite (dias e horas, minutos, segundos): período permitido para um agente aceitar ou rejeitar um item de trabalho antes que a atribuição atinja o tempo limite (termine) e seja reatribuída a outro agente. ◦ Estado de presença de tempo limite: estado de disponibilidade do agente após o tempo limite: disponível, ausente ou off-line. Essa guia não fica disponível quando a manipulação de atribuição automática está ativado.
Manipulação de habilidade	Atribuições de trabalho baseadas em habilidade. • **Habilitar habilidades**: roteie itens de trabalho para agentes com as habilidades apropriadas. Quando selecionadas, as opções **Avaliar nível de habilidade** e **Impor habilidades obrigatórias** aparecem desmarcadas. • **Avaliar o nível de habilidade**: Roteie itens de trabalho para os agentes 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.

Formulário de Regra de Atribuição

Campo	Definição
	qualificados com base em seus níveis de habilidade. • **Impor habilidades obrigatórias**: roteie itens de trabalho para agentes com habilidades obrigatórias.
Administração de turnos	Itens de trabalho são atribuídos aos agentes com base em turnos. • Habilitar atribuição baseada em turnos: atribua itens de trabalho a agentes com base no tempo disponível dos turnos. • Adicionar restrições de tempo: adicione o tempo necessário para concluir um item de trabalho em turnos e defina se os agentes devem ficar continuamente disponíveis pelo período necessário. Esse campo aparece apenas quando a opção **habilitar atribuição baseada em turnos** for selecionada. • Critérios do agente: selecione um agente com base no tempo restante do turno dele. Esse campo aparece apenas quando a opção **habilitar atribuição baseada em turnos** for selecionada. Opções disponíveis: ○ Menor tempo restante no turno: atribua um item de trabalho a um agente de um grupo de agentes disponíveis com base no menor tempo disponível em seus turnos. ○ Maior tempo restante no turno: atribua um item de trabalho a um agente de um grupo de agentes disponíveis com base no maior tempo disponível em seus turnos. • Tempo necessário: tempo necessário para a conclusão de um item de trabalho. • Disponível continuamente pelo tempo necessário: atribua itens de trabalho a agentes que ficam continuamente disponíveis pelo tempo necessário, sem intervalos em um turno. Os agentes que não têm o tempo mínimo necessário nos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de Regra de Atribuição

Campo	Definição
	turnos não são considerados para as atribuições de item de trabalho. **Nota:** O campo **Manipulação de turno** fica disponível somente se o plug-in Advanced Work Assignment (com.glide.awa) for ativado e se o plug-in Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente (com.snc.wfo.csm) ou o plug-in Otimização da força de trabalho para ITSM (com.snc.wfo_itsm), ou ambos, forem ativados. Como gerente, você deve ter cronogramas planejadas para os agentes para atribuir turnos. Para obter mais informações, consulte Programação em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente e Programação em Otimização da força de trabalho para ITSM . Esse campo aparece apenas quando a opção **Adicionar restrições** de tempo for selecionada.

Página de monitoramento do Atribuição avançada de trabalho

Os administradores (admin ou awa_admin) podem monitorar a atividade do Atribuição avançada de trabalho revisando as informações da página Estatísticas do Atribuição avançada de trabalho.

A página Estatísticas do Atribuição avançada de trabalho exibe estatísticas de desempenho do AWA. Os administradores podem acessar a página Estatísticas do Atribuição avançada de trabalho inserindo `<instance_url>/awa_stats.do` em que instance_url é a base do URL da ServiceNow.

Nota: As estatísticas de média, mediana, máximo e mínimo representam o nó específico exibido.

Resumo total do agente

Campo	Descrição
Status do Agente	Visão geral do status do agente para todos os agentes atribuídos

Resumos do canal

Itens de trabalho

Campo	Descrição
Número na fila	Número de itens de trabalho enfileirados no momento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Itens de trabalho

Campo	Descrição
Número com aceitação pendente	Número de itens de trabalho com aceitação pendente no momento
Número de duplicatas	Número de itens de trabalho duplicados (o que significa o mesmo ID de documento, geralmente de transferências)
Número de rejeições	Número de itens de trabalho rejeitados
Número atual que atende à condição do canal	Número de itens de trabalho com a condição de canal atendida
Número atual que atende à condição de utilização	Número de itens de trabalho com a condição de utilização atual atendida
Número atual que atende às condições do canal e de utilização	Número de itens de trabalho que atendem às condições de canal e de utilização
Contagem total de itens de trabalho	Número total de itens de trabalho de determinado canal

Desempenho da Consulta

Campo	Descrição
Tempo máximo de resposta de consulta	Tempo máximo para a resposta da consulta de todos os itens de trabalho ativos e não atribuídos de um determinado canal
Tempo mínimo de resposta de consulta	Tempo mínimo para a resposta da consulta de todos os itens de trabalho ativos e não atribuídos de um determinado canal
Tempo médio de resposta de consulta	Tempo médio para a resposta da consulta de todos os itens de trabalho ativos e não atribuídos de um determinado canal
Tempo mediano de resposta de consulta	Tempo mediano para a resposta da consulta de todos os itens de trabalho ativos e não atribuídos de um determinado canal
Contagem total de consultas	Número total de vezes que a consulta de itens de trabalho inativos/não atribuídos foi feita para o canal determinado

Observadores de registro

Campo	Descrição
Entradas de observador de registro presentes	Verdadeiro, se os observadores de registro necessários para o canal existirem (respondente de qualificação de canal, respondente de item de trabalho, respondente de carga de trabalho).
Número de entradas acionadas	Número de vezes que onEntry foi chamado nesse nó para o observador de registro determinado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Observadores de registro

Campo	Descrição
Número de saídas acionadas	Número de vezes que onExit foi chamado nesse nó para o observador de registro determinado
Número de mudanças acionadas	Número de vezes que onChange foi chamado nesse nó para o observador de registro determinado

Filas

Campo	Descrição
Número total de filas	Número total de filas ativas para um determinado canal
Número de filas na programação	Número de filas de um determinado canal, que estão Agendadas no momento
Número de filas fora da programação	Número de filas de um determinado canal de serviço, que estão fora da programação no momento
Número de filas inativas	Número de filas que não estão marcadas como ativas

Agentes

Campo	Descrição
Visão geral do status do agente do canal determinado	Número de agentes com esse status

Detalhamento do canal

Filas

Campo	Descrição
Na programação	Verdadeiro, se a fila estiver na programação, caso contrário, falso
Agentes Disponíveis	Verdadeiro, se a fila determinada tiver agentes disponíveis, caso contrário, falso
Número de agentes disponíveis	Número de agentes marcados como disponíveis para a fila determinada
Número de itens de trabalho enfileirados	Número de itens de trabalho enfileirados para a fila determinada
Número de itens de trabalho com aceitação pendente	Número de itens de trabalho com aceitação pendente para a fila determinada
Tempo máximo de roteamento para itens de trabalho	Tempo máximo de roteamento para criar um item de trabalho para um determinado registro e atribuí-lo à fila
Tempo mínimo de roteamento para itens de trabalho	Tempo mínimo de roteamento para criar um item de trabalho para um determinado registro e atribuí-lo à fila

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filas

Campo	Descrição
Tempo médio de roteamento para itens de trabalho	Tempo médio de roteamento para criar um item de trabalho para um determinado registro e atribuí-lo à fila
Tempo mediano de roteamento para itens de trabalho	Tempo mediano de roteamento para criar um item de trabalho para um determinado registro e atribuí-lo à fila
Contagem total de roteamento de itens de trabalho	Número total de itens de trabalho roteados para a fila de registros criados

Funções Atribuição avançada de trabalho

Atribuição avançada de trabalho (AWA) é instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário em Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador AWA [awa_admin]

O administrador AWA configura e gerencia AWA.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- chat_survey_admin
- interaction_agent
- quickactions_user
- sn_ace.ace_user
- sn_ci_gs_content.ci_guided_setup_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.

Agente AWA [awa_agent]

O agente AWA lida com interações com o cliente e gerencia a carga de trabalho em vários canais de serviço.

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.

- quickactions_user
- sn_templated_snip.template_snippet_reader

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Usuário de integração do AWA [awa_integration_user]

O usuário de integração AWA usa as APIs de integração AWA.

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.

Gerente AWA [awa_manager]

O gerente AWA monitora o desempenho dos agentes em todos os canais de serviço.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- *interaction_agent*
- *quickactions_user*

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Componentes instalados com Atribuição avançada de trabalho

Vários componentes, como tabelas, funções do usuário e trabalhos agendados, são instalados com a ativação do plug-in Atribuição avançada 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.

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 .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

O AWA adiciona as funções a seguir para usuários que configuram, gerenciam e recebem atribuições de trabalho.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Atribuição avançada de trabalho [awa_admin]	Função de administrador do recurso do AWA. Configura e gerencia AWA.	awa_manager
Atribuição avançada de trabalho desenvolvedor [awa_integration_user]	Função do desenvolvedor para o recurso AWA. Usa as APIs de integração AWA.	Nenhuma
Atribuição avançada de trabalho agente [awa_agent]	Função de agente do recurso do AWA. Lida com interações com o cliente e gerencia a carga de trabalho em vários canais de serviço.	Nenhuma
Atribuição avançada de trabalho gerente [awa_manager]	Função de gerente do recurso do AWA. Monitora o desempenho dos agentes em todos os canais de serviço.	Nenhum

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
AWA WorkItem TimeOut Job	
Trabalho de limpeza do AWA	

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Capacidade do agente do AWA [awa_agent_capacity]	Armazena registros de substituição de capacidade dos agentes nos canais individuais.
Disponibilidade de canal do agente do AWA [awa_agent_channel_availability]	Armazena os registros que determinam os agentes disponíveis no canal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Presença de agente do AWA [awa_agent_presence]	Armazena os registros que definem o estado de disponibilidade do agente.
Histórico da presença do agente do AWA [awa_agent_presence_history]	Armazena registros sobre as mudanças de estado de presença do agente.
Regra de atribuição do AWA [awa_assignment_rule]	Armazena os registros da regra de atribuição usados para determinar os itens de trabalho enviados aos agentes.
Grupo de qualificação do AWA [awa_eligibility_pool]	Armazena os registros que definem o agrupamento de agentes qualificados para receber itens de trabalho na fila quando os itens foram rejeitados por agentes ou os agentes estão indisponíveis.
Prioridade de fila do grupo do AWA [awa_group_queue_priority]	Armazena os valores de prioridade para filas atribuídas a grupos.
Layout da caixa de entrada do AWA [awa_inbox_layout]	Defina os campos exibidos em um cartão de item de trabalho na caixa de entrada do Espaço do agente.
Detalhes da oferta do AWA [awa_offer_details]	Armazena se um item de trabalho foi atribuído pelo Afinidade do agente e como a atribuição foi concluída.
Estado de presença do AWA [awa_presence_state]	Define estados de presença.
Fila do AWA [awa_queue]	Armazena os registros da fila do item de trabalho.
Classificação de item da fila do AWA [awa_queue_item_sorting]	Define quais campos de um item de trabalho de uma fila são possíveis classificar.
Motivo de rejeição do AWA [awa_reject_reason]	Armazena os registros que definem os motivos que os agentes usam para recusar itens de trabalho atribuídos a eles.
Canais de serviço do AWA [awa_service_channel]	Define o canal de comunicação para os quais os itens de trabalho podem ser enfileirados.
Item de trabalho do AWA [awa_work_item]	Armazena itens de trabalho, por exemplo, bate-papos, casos ou incidentes, que são roteados dos canais de serviço para as filas e, em seguida, para os agentes.
Rejeição de item de trabalho do AWA [awa_work_item_rejection]	Armazena os registros de histórico de rejeição de cada item de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades instaladas

Propriedade	Descrição
glide.awa.enabled	Habilita a atribuição automática de itens de trabalho para o Advanced Work Assignment. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]
com.snc.awa.cache.enabled	Habilita o cache do Advanced Work Assignment. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]

Domain Separation e Atribuição avançada de trabalho

Domain Separation é compatível com o recurso do Atribuição avançada de trabalho. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Padrão

- Inclui todos os aspectos de **Básico** suporte de nível.
- As propriedades da aplicação reconhecem domínio conforme necessário.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

O Atribuição avançada de trabalho permite a atribuição automática de itens de trabalho a agentes qualificados por filas de item de trabalho definidas para canais de serviço específicos. Os provedores de serviços gerenciados podem criar filas específicas de domínio, indicando um domínio particular como uma condição de roteamento de fila.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como o Domain Separation funciona no Atribuição avançada de trabalho

Quando uma instância tem uma hierarquia de domínio na qual usuários e grupos pertencem a diferentes domínios, talvez seja necessário restringir a visibilidade dos itens de trabalho a determinados agentes de um domínio. Talvez também seja necessário garantir que os itens de trabalho sejam roteados para os agentes do domínio apropriado. Os administradores do AWA podem configurar canais de serviço e filas de itens de trabalho associados para:

Rotear trabalho por domínios

Para enviar itens de trabalho para agentes de domínios onde somente determinadas tarefas ou interações ficam visíveis para eles, use uma condição de roteamento que roteia esses itens para as filas apropriadas. Por exemplo:

- Para restringir uma fila somente para itens que correspondam exatamente a um domínio X específico, use esta condição: **[Domain] [is] [X]**
- Para rotear todos os itens de trabalho do domínio X e seus domínios secundários para uma fila, use o campo **Caminho de domínio** e especifique uma condição como: **[Caminho de domínio] [começa com] [!!!!/!!#/]**

Atribuir trabalho a agentes no domínio apropriado

Para atribuir itens de trabalho para agentes no domínio apropriado, verifique se os grupos de atribuição especificados na fila Grupos de atribuição de qualificação têm agentes que pertencem aos domínios onde eles podem ver os itens de trabalho roteados para a fila.

Se ocorrer uma incompatibilidade e os agentes de um grupo de atribuição qualificado não puderem ver um item de trabalho em uma fila, o AWA poderá atribuir temporariamente um item a um agente. No entanto, antes que o item seja movido para a caixa de entrada do agente, o AWA rejeita automaticamente a atribuição com o motivo **Sem acesso**. O AWA reatribui o item de trabalho a um agente diferente que pode ter acesso. Se nenhum dos agentes disponíveis puder ver o item de trabalho, o item poderá ser rejeitado várias vezes.

> ⚠ **Aviso:** O item pode ficar preso na fila até que o administrador do AWA corrija a configuração de atribuição qualificada.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Propriedades do Atribuição avançada de trabalho

A página Propriedades do Atribuição avançada de trabalho tem opções de configuração do AWA.

Se você tiver a função de administrador, poderá criar ou alterar essas propriedades navegando até **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.

Propriedades de AWA

Propriedade	Descrição
AWA Tempo de retrospectiva do roteamento `com.glide.awa.routinglookback`	O AWA assume como padrão o roteamento de itens de trabalho criados nos últimos 10 minutos. Se um item de trabalho tiver sido criado mais de 10 minutos antes, ele não será considerado para o roteamento AWA. Para itens de trabalho criados fora da janela padrão de 10 minutos, crie esta propriedade do sistema para expandir o tempo de retrospectiva do roteamento AWA:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de AWA

Propriedade	Descrição
	• **Nome**: com.glide.awa.routinglookback • **Tipo**: **Inteiro** • **Valor**: número de segundos Por exemplo, defina a propriedade **Valor** como 86400 (24 horas) a fim de abranger um turno completo para todos os itens de trabalho perdidos. • **Descrição**: o número de segundos *AWA* analisa o roteamento em retrospectiva uma vez que os itens de trabalho são qualificados para *AWA*. **Nota:** Esta propriedade afeta todos os canais de serviço do sistema.
Desabilitar regras de negócio da consulta `glide.awa.query_br_disable`	Se a propriedade estiver habilitada, o AWA é desabilita a regra de negócio antes da consulta durante a execução. Por exemplo, se estiver habilitada, uma instância pode ter uma regra de negócio antes da consulta personalizada na tabela de interação sem afetar como o AWA roteia ou atribui interações. • **Tipo**: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**
Ignorar tempo máximo de espera da fila do *AWA* `glide.awa.bypass_max_wait_time.enabled`	Esta propriedade substitui o valor de tempo máximo de espera da fila pelo valor de tempo limite da regra de atribuição para evitar que os itens de trabalho desapareçam prematuramente na caixa de entrada de um agente.
Habilitar/desabilitar a execução de subfluxos `glide.awa.enable_routing_subflow`	Habilita/desabilita a execução de subfluxos definidos no AWA quando os itens de trabalho são roteados. • **Tipo**: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso

Para obter informações sobre como adicionar uma propriedade do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

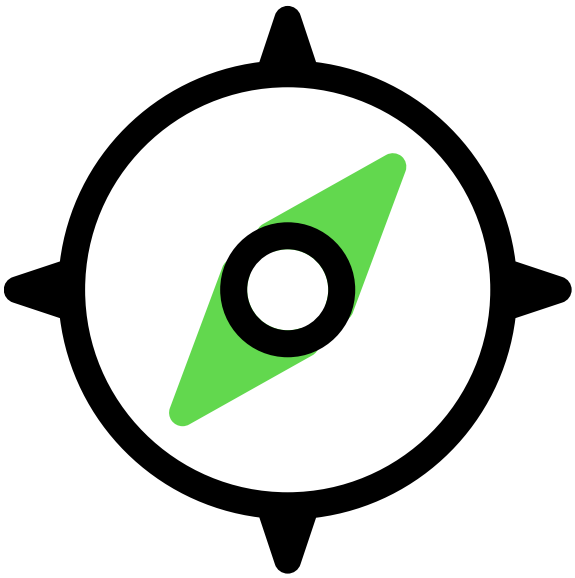
Retorno de chamada omnicanal

O app ServiceNow® Retorno de chamada omnicanal permite que outros apps ServiceNow® exibam ou anunciem opções de retorno de chamada para os usuários. O app Retorno de chamada omnicanal está disponível na ServiceNow® Store.

Para começar com Retorno de chamada omnicanal

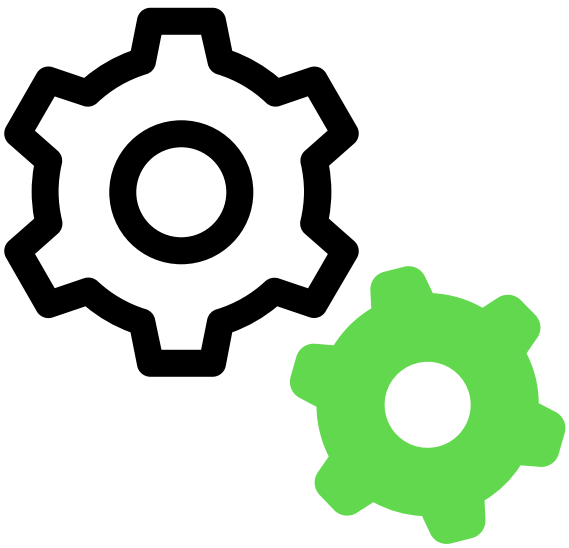
Selecione um bloco para começar a usar Retorno de chamada omnicanal.

Explorar



Saiba mais sobre Retorno de chamada omnicanal e revise seus benefícios

Configurar

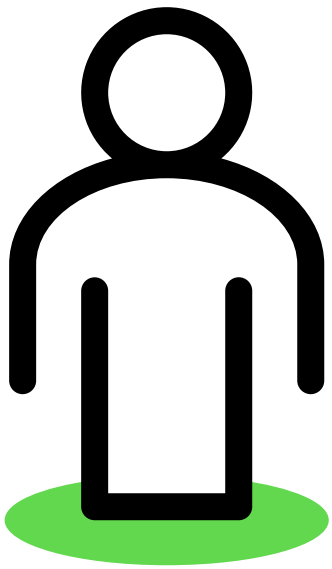


Configure recursos e componentes necessários para oferecer suporte aos agentes com solicitações de retorno de chamada

Tradução automática

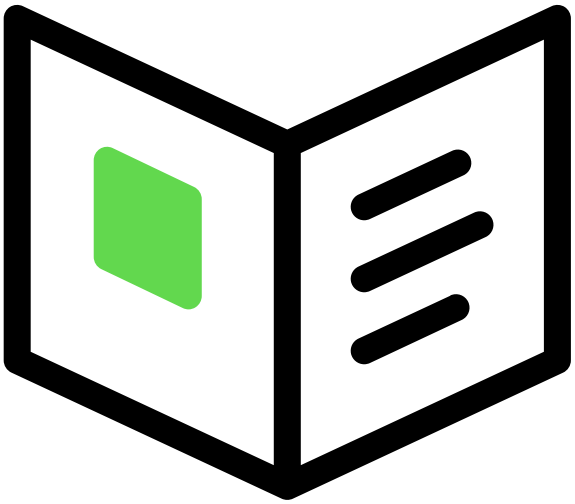
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhe em registros de retorno de chamada



Saiba como trabalhar em registros de retorno de chamada

Referência



Obtenha informações adicionais para configurar e administrar Retorno de chamada omnicanal

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Retorno de chamada omnicanal

Saiba mais sobre O Retorno de chamada omnicanal e analise seus benefícios.

Visão geral Retorno de chamada omnicanal

O app Retorno de chamada omnicanal é um recurso da ServiceNow AI Platform® que oferece uma experiência do usuário aprimorada com a opção de os agentes ligarem de volta para os usuários, em vez de esperarem na fila por um agente disponível. Por exemplo, é possível usar a funcionalidade de retorno de chamada para ligar de volta para os usuários quando o tempo de espera do agente for longo ou quando os agentes não estiverem disponíveis.

Retornos de chamada são uma adição interessante a qualquer resposta de voz interativa (IVR). É possível invocar retornos de chamada em qualquer canal de integração de conversa compatível.

Fluxo de trabalho do Retorno de chamada omnicanal

Neste fluxo de trabalho:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Usuários que procuram ajuda de um atendente solicitam um retorno de chamada quando o atendente está indisponível ou o tempo de espera para falar com ele é longo.
2. O Retorno de chamada omnicanal determina a disponibilidade dos agentes pelo ServiceNow® Atribuição avançada de trabalho (AWA) e coloca um item de trabalho de retorno de chamada para um agente disponível.
3. O AWA seleciona a tarefa de retorno de chamada e a coloca na fila de retorno de chamada.
4. O agente recebe um cartão de aceitação de **Retorno de chamada**. Se o agente decidir fechar a interação ou enfileirar novamente o retorno de chamada manualmente, o agente poderá fazer isso no espaço.

Benefícios do Retorno de chamada omnicanal

Benefício	Recurso	Usuários
Retorno de chamada omnicanal cria itens de trabalho de retorno de chamada para os agentes disponíveis via AWA. As solicitações de retorno de chamada são feitas no AWAfila imediatamente após o envio. Se o cliente não responder ao retorno de chamada inicial, o agente terá a opção de iniciar manualmente uma nova tentativa. Nesses casos, o retorno de chamada é enfileirado novamente de acordo com o mecanismo de nova tentativa definido no sistema.	Retorno de chamada ASAP	Agentes
Os usuários que solicitam um retorno de chamada podem programar por data e hora com base nos intervalos de tempo disponíveis. O Retorno de chamada omnicanal fornece a estrutura para o retorno de chamada agendado. No momento, os casos de uso do consumidor para retorno de chamada agendado são compatíveis somente com a aplicação Customer Service Management (CSM).	Retorno de chamada agendado	Clientes
O usuário pode solicitar um retorno de chamada de vídeo em um horário determinado. Atualmente, o retorno de chamada de vídeo só é possível pelo serviço Zoom e requer a aplicação da Store Extensão do Zoom para Retorno de chamada onmicanal. Consulte mais informações em Extensão do Zoom para Retorno de chamada onmicanal.	Retorno da chamada de vídeo	Clientes

Retorno de chamada omnicanal APIs

Retorno de chamada omnicanal As APIs ajudam a criar e gerenciar as solicitações de retorno de chamada. Usando o. Retorno de chamada omnicanal APIs, você pode:

- Armazene os metadados de retorno de chamada passados pelos aplicativos de bate-papo de terceiros compatíveis, fornecendo aos agentes informações contextuais.
- Roteie as solicitações de retorno de chamada recebidas nas aplicações de bate-papo de terceiros compatíveis para ServiceNow AI Platform®, permitindo que os agentes os manipulem em uma única interface.
- Reduza o tempo de espera para o chamador receber o retorno de chamada, melhorando a experiência 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.

Para saber mais sobre Retorno de chamada omnicanal APIs, consulte .

Configurando Retorno de chamada omnicanal

Configure os recursos Retorno de chamada omnicanal e os componentes necessários para oferecer suporte aos agentes com solicitações de retorno de chamada.

Visão geral da configuração

Os administradores podem habilitar o recurso de retorno de chamada e configurar um ou mais canais de retorno de chamada navegando até **Interfaces conversacionais** > **Configurações** > **Geral** > **Retorno de chamada omnicanal** e clicando **Gerenciar** . O comportamento de retorno de chamada por canal pode ser configurado pelos seguintes parâmetros de retorno de chamada: tópico, máximo de tentativas de retorno de chamada e tempo limite de retorno de chamada. Para obter mais informações sobre como configurar o comportamento do retorno de chamada, consulte Configuração do comportamento do retorno de chamada para um canal.

O app Retorno de chamada omnicanal inclui os tópicos padrão Callback-Phone e Callback-General. Os tópicos Callback-Phone e Callback-General são acionados quando os agentes não estão disponíveis ou o tempo de espera do agente é maior do que o tempo limite do retorno de chamada, que é a média do tempo de fila mais recente do AWA. É possível personalizar os tópicos de retorno de chamada padrão com base nos seus requisitos. Para obter mais informações sobre como personalizar tópicos de retorno de chamada, consulte Personalização de um tópico de retorno de chamada padrão.

1. Comece com Retorno de chamada omnicanal

   Leia estas informações antes de iniciar a configuração do Retorno de chamada omnicanal.

2. Instalar Retorno de chamada omnicanal

   Você pode instalar o Retorno de chamada omnicanal se tiver a função de administrador.

3. Configuração do comportamento do retorno de chamada para um canal

   Configure o comportamento do retorno de chamada para um canal usando os parâmetros de retorno de chamada.

4. Personalização de um tópico de retorno de chamada padrão

   Personalize o tópico de retorno de chamada padrão com base nos seus requisitos.

Para começar com Retorno de chamada omnicanal

Leia as informações a seguir antes de iniciar a configuração do Retorno de chamada omnicanal.

Check-list

Configuração de tarefa	Descrição
Verifique se as principais aplicações ou plug-ins da ServiceNow necessários para o Retorno de chamada omnicanal estão instalados e ativados.	Verifique se as aplicações ou plug-ins abaixo estão instalados e ativados na ServiceNow Store. Ao ativar o primeiro plug-in, os plug-ins secundários são ativados automaticamente. Se não estiverem instalados, instale e ative um aplicativo de cada vez na ordem a seguir para garantir uma implementação sem 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.

Check-list

Configuração de tarefa	Descrição
	• com.glide.cs • com.glide.interaction.awa • com.glide.cs.custom.adapter • com.snc.appointment_booking Para obter mais informações, consulte Como instalar Retorno de chamada omnicanal.
Verifique se você atribuiu as funções obrigatórias da ServiceNow AI Platform.	Estas funções são usadas nos recursos do Retorno de chamada omnicanal: • O administrador (admin) instala a aplicação pela ServiceNow Store e atribui as funções. • sn_omni_callback.callback_api

Como instalar Retorno de chamada omnicanal

Se você tiver a função de administrador, é possível instalar a aplicação Retorno de chamada omnicanal (sn_omni_callback).A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações ServiceNow® Store e plug-ins 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 ServiceNow produto ou aplicação .
- Consulte informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões nos detalhes da aplicação Retorno de chamada omnicanal na ServiceNow Store.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Retorno de chamada omnicanal:

- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para mais informações, consulte Componentes instalados com Retorno de chamada omnicanal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Use os critérios de filtro e a barra de pesquisa para encontrar a aplicação Retorno de chamada omnicanal (sn_omni_callback).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.

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 são os 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.
5. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
6. Selecione **Instalar**.

Configuração do comportamento do retorno de chamada para um canal

Configure o comportamento do retorno de chamada para um canal usando os parâmetros de retorno de chamada. É possível criar uma configuração de retorno de chamada separada para cada canal de integração de conversa compatível.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações** > **Geral**.
2. No formulário de configuração de retorno de chamada, deslize o botão **Ativar** para a direita, insira o limite de tempo de espera e selecione **Salvar**.

   Nota: Certifique-se de que o escopo da aplicação da instância da ServiceNow esteja definido como global antes de editar o formulário de configuração de retorno de chamada.

3. Selecione um canal para o qual você deseja configurar o retorno de chamada na lista suspensa Canal.
4. Selecione um tópico de retorno de chamada na lista suspensa Tópico de retorno de chamada.
   Selecione **Callback-Phone** para canais de voz e **Callback-General** para canais de envio de mensagens ou de bate-papo. Esses tópicos de retorno de chamada padrão são acionados quando não há agentes disponíveis para atender à chamada ou quando o tempo médio de espera na fila está acima do limite predefinido. Você também pode usar um tópico de retorno de chamada personalizado com base em seus requisitos. Para obter mais informações sobre como personalizar um tópico de retorno de chamada, consulte Personalização de um tópico de retorno de chamada padrão.
5. Forneça o **máximo de tentativas de retorno de chamada**.
   Quando o número máximo de tentativas de retorno de chamada é atingido, a tarefa de retorno de chamada é encerrada e nenhuma outra tentativa de retorno de chamada é feita.
6. Forneça o **Tempo limite de retorno de chamada (limite em horas)**.
   Quando o tempo limite de retorno de chamada é atingido, nenhuma outra tentativa de retorno de chamada é feita e a tarefa de retorno de chamada é encerrada.

Personalização de um tópico de retorno de chamada padrão

Personalize os tópicos de retorno de chamada padrão com base nos seus requisitos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
É possível personalizar um destes tópicos de retorno de chamada padrão: Callback-Phone para canais de voz e Callback-General para canais de mensagens ou de bate-papo. O procedimento a seguir explica como personalizar o tópico Callback-Phone.

Procedimento
1. Duplique o tópico Callback-Phone pelo Designer do Virtual Agent.
   Para obter mais informações sobre como duplicar um tópico, consulte Duplicação de um tópico do Virtual Agent.
2. Na seção Propriedades avançadas da guia **Propriedades**, selecione o canal de voz que você deseja associar ao tópico de retorno de chamada personalizado.
3. Na guia **Fluxo**, modifique o fluxo de retorno de chamada padrão e defina as propriedades a seguir no utilitário de ação de script, se necessário.

   a. Defina Retorno de chamada global executado (vaVars.global_callback_executed) como **verdadeiro**.

   b. Defina Nenhum agente disponível (vaVars.global_show_no_agent_available_msg) como **falso**.

   c. Defina as propriedades a seguir no nó Criar tarefa de retorno de chamada.
      - Defina Retorno de chamada global executado (vaVars.global_callback_executed) como **verdadeiro**.
      - Defina Nenhum agente disponível (vaVars.global_show_no_agent_available_msg) como **falso**.
      - Número de retorno de chamada (callback_number): campo obrigatório que precisa ser preenchido com o número para o qual o usuário solicitou um retorno de chamada. Esse número pode ser o número de onde o usuário está chamando ou o número discado.
      - Descrição resumida (short_description): descrição do problema do usuário.
      - Interação inicial (initial_interaction): detalhe da interação a partir da qual a tarefa de retorno de chamada foi iniciada.
      - Máximo de repetição de tentativas (max_retry_Attempts): máximo de tentativas após o qual a tarefa de retorno de chamada é encerrada.
      - Tempo de expiração (expire_time): tempo limite de retorno de chamada após o qual a tarefa de retorno de chamada é encerrada.
      - Canal de envio de mensagens (messaging_channel): canais de mensagens configurados para uso. Se não for fornecido, o canal de retorno de chamada padrão será usado.
      - Agendado (scheduled): defina como **verdadeiro** para que a tarefa de retorno de chamada seja qualificada como automática.
4. Clique em **Salvar** e **Publicar** para salvar e publicar seu tópico de retorno de chamada personalizado.
5. Mapeie o tópico de retorno de chamada personalizado até o provedor de serviço de voz.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Busque o sys_id do seu tópico de retorno de chamada personalizado na tabela Tópicos [sys_cs_topic].

b. Selecione o provedor de serviço de voz na tabela Identidades do canal do provedor [sys_cs_provider_application].

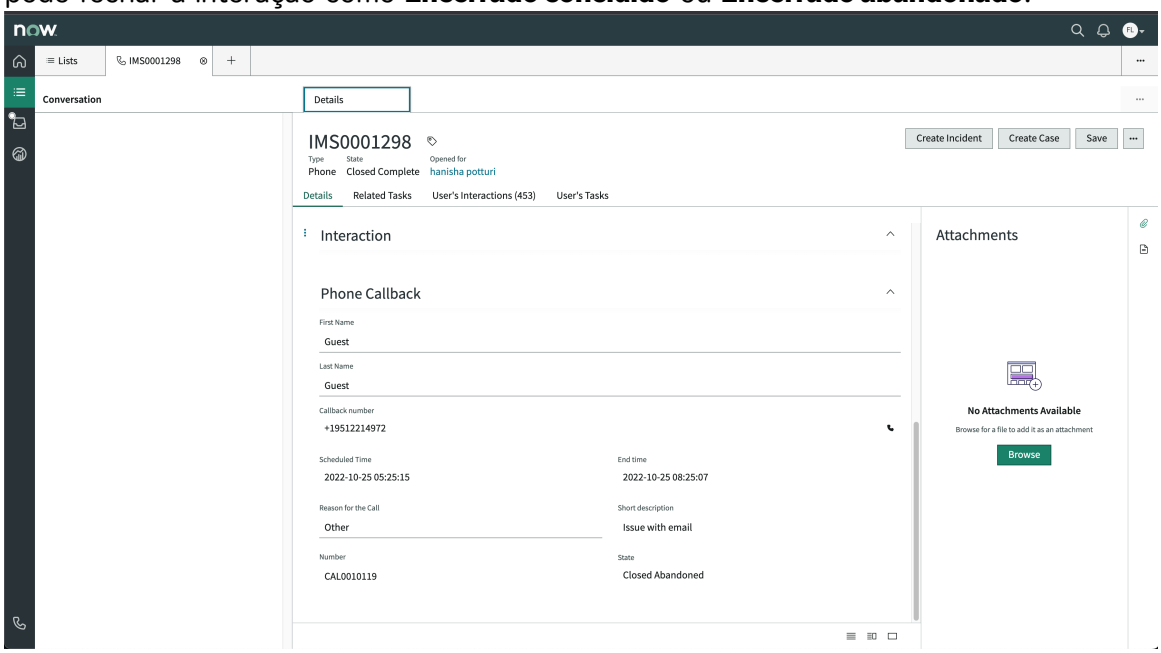
c. Na guia **Propriedades da identidade do provedor**, atualize o valor da propriedade **callback_topic_id** com o sys_id do seu tópico de retorno de chamada personalizado e clique em **Atualizar**.

Trabalhar em registros de retorno de chamada

Use Espaço para trabalhar em registros de retorno de chamada originados de Retorno de chamada omnicanal.

Os agentes podem trabalhar nos registros dos seguintes cenários de retorno de chamada.

- Retorno de chamada ASAP: Quando um usuário solicita o retorno de chamada ASAP, a solicitação de retorno de chamada é adicionada ao AWA fila. AWA roteia o item de trabalho de retorno de chamada para um agente disponível com base no intervalo de tentativa de retorno de chamada predefinido. O agente recebe um cartão de aceitação de **Retorno de chamada**. Quando o agente aceita o item de trabalho de retorno de chamada, a discagem automática inicia uma chamada para o usuário. Com base na resolução, o agente pode fechar a interação ou enfileirar novamente o retorno de chamada.
- Retorno de chamada de voz agendado: quando um usuário solicita um retorno de chamada de voz em sua data e hora preferenciais, um registro de interação com detalhes de retorno de chamada é criado um minuto antes da hora da chamada agendada e um agente recebe o item de trabalho de retorno de chamada. Quando o agente aceita o item de trabalho de retorno de chamada, a discagem automática inicia uma chamada para o usuário. Com base no resultado, o agente pode fechar a interação como **Encerrado concluído** ou **Encerrado abandonado**.

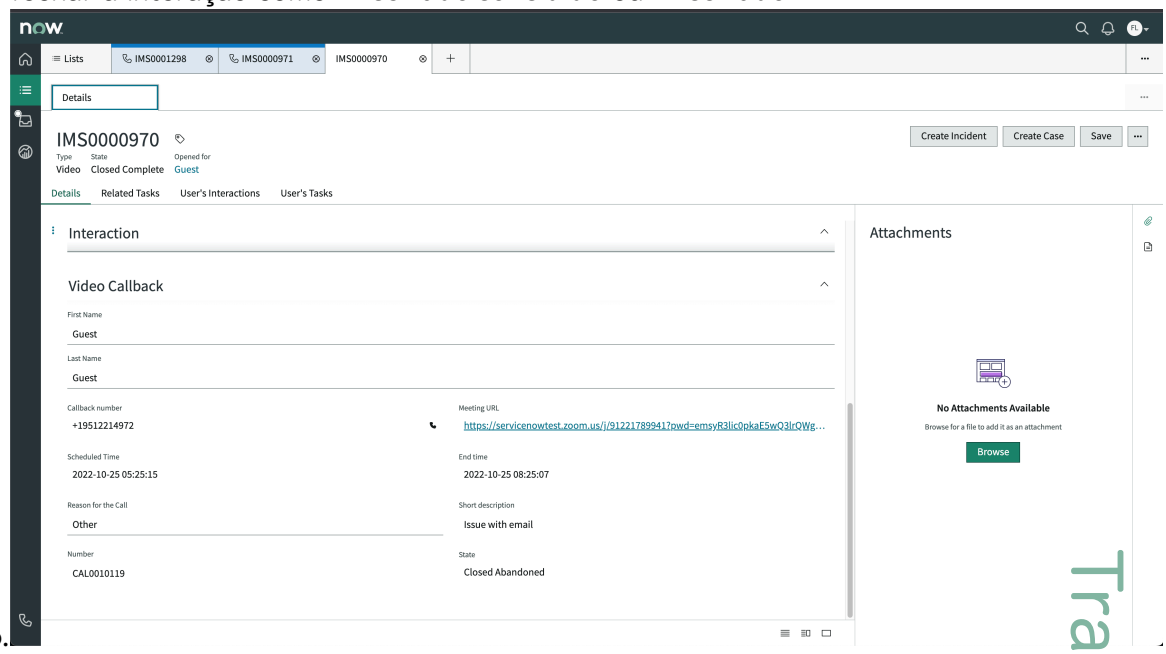


- Retorno de chamada de vídeo agendado: quando um usuário solicita um retorno de chamada de vídeo em sua data e hora preferenciais, um registro de interação com detalhes de retorno de chamada é criado, incluindo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 URL para iniciar a chamada de vídeo. Com base no resultado, o agente pode fechar a interação como **Encerrado concluído** ou **Encerrado abandonado**.



Referência de Retorno de chamada omnicanal

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais que você usa para configurar e administrar Retorno de chamada omnicanal.

Componentes instalados com Retorno de chamada omnicanal

Vários componentes, como funções do usuário, trabalhos agendados e tabelas, são instalados com a ativação do plug-in Retorno de chamada omnicanal.

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
Agendador de retorno de chamada: agendado	Executa a tarefa de retorno de chamada do tipo agendado um minuto antes da hora de início marcada.
Programador de retorno de chamada - O mais rápido possível	Executa a tarefa de retorno de chamada do tipo o mais rápido possível após a criação da tarefa de retorno de chamada ou na próxima tentativa de nova tentativa.
Encerrar tarefas expiradas do Retorno de chamada omnicanal	Marca as tarefas de retorno de chamada como abandonadas e encerradas nos cenários a seguir. • Retorno de chamada o mais rápido possível: Se a hora atual ultrapassar a hora de expiração ou o número de tentativas de retorno de chamada exceder o máximo de tentativas de novas tentativas. • Retorno de chamada agendado: quando a tarefa de retorno de chamada não é encerrada uma hora após a hora de término agendada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Propriedades do retorno de chamada [sn_omni_callback_st_callback_properties]	Lista as propriedades que determinam o comportamento do retorno de chamada.
Retorno de chamada [sys_cs_callback]	Lista as tarefas de retorno de chamada do tipo Programado e ASAP.

Funções instaladas

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário em Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Função da API de retorno de chamada [sn_omni_callback.callback_api]

Leitura/gravação da tabela [sys_cs_callback].

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.

Domain Separation e Retorno de chamada omnicanal

A separação de domínio é compatível com Retorno de chamada omnicanal. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Padrão

- Inclui todos os aspectos de **Básico** suporte de nível.
- As propriedades da aplicação reconhecem domínio conforme necessário.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: 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

A separação de domínios permite que você segmente os dados e o controle administrativo da sua organização em domínios separados. Isso permite isolar os dados e controlar o acesso a eles, o que é particularmente importante em ambientes onde vários locatários compartilham uma plataforma comum.

Como o Domain Separation funciona no Retorno de chamada omnicanal

A separação de domínios em Retorno de chamada omnicanal funciona roteando solicitações de retorno de chamada para agentes disponíveis específicos do domínio.

Ao usar a separação de domínios em Retorno de chamada omnicanal, lembre-se dos seguintes pontos:

- A separação de domínios se aplica ao agente e ao cliente que solicita um retorno de chamada. Isso significa que os agentes só poderão acessar registros de interações criados no domínio do usuário que solicita o retorno de chamada.
- O agente deve estar no mesmo domínio que o usuário para receber uma solicitação de retorno de chamada no espaço de trabalho.
- Nenhuma configuração é necessária para a separação de domínios em Retorno de chamada omnicanal.

Tabelas separadas por domínio

A tabela sys_cs_callback tem separação de domínios.

Casos de uso

Quando a separação de domínios é usada, uma solicitação de retorno de chamada de usuários convidados é encaminhada para o agente com o mesmo domínio que o usuário convidado. Para canais de bate-papo personalizados, o domínio da aplicação do provedor é usado como referência para rotear o retorno de chamada para o agente específico do domínio.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Gatilhos proativos

O Gatilhos proativos fornece ações de plataforma úteis por dados em tempo real para auxiliar os usuários finais. Os usuários administradores podem personalizar regras e ações para apresentar mensagens pop-up em rich text para usuários específicos.

Para obter uma introdução ao Gatilhos proativos e se familiarizar com o produto, assista a este vídeo. Visão geral de alto nível dos gatilhos proativos do produto

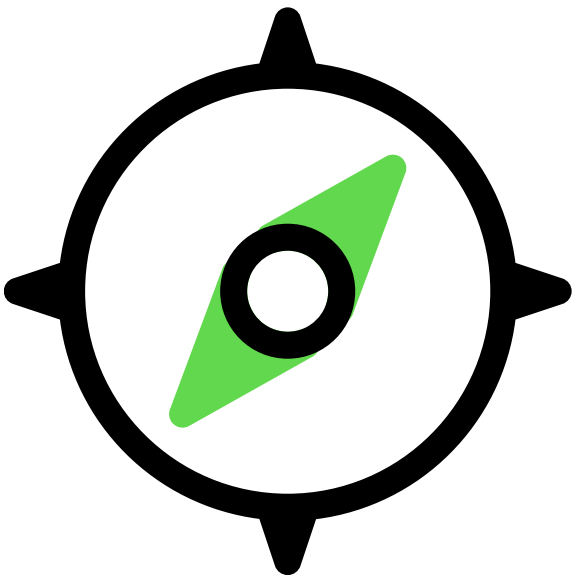
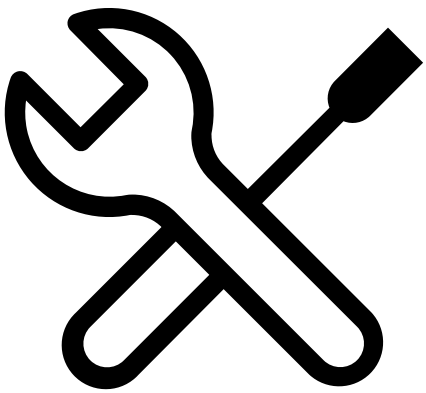
Tradução automática

© 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.

Solicitar aplicativos na Store

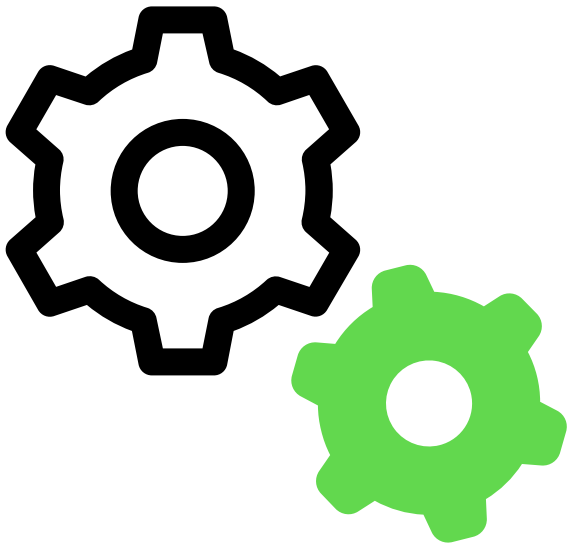
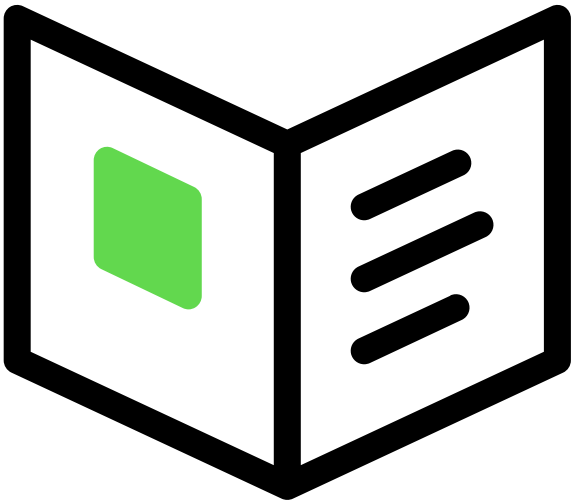
Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Iniciar

Explorar	Instalar
	
Saiba mais sobre Gatilhos proativos conceitos e fluxos de processo.	Ative o. Gatilhos proativos recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar	Referência
	
Gerencie e configure regras e ações para Gatilhos proativos determinar quando as mensagens acionadas são exibidas para os usuários finais no ServiceNow® portal.	Obter detalhes do componente para Gatilhos proativos.

Tradução automática

Explorando Gatilhos proativos

Gatilhos proativos. ServiceNow® Aplicação da Store que está disponível para todos Virtual Agent widget de bate-papo e. Bate-papo do agente clientes por padrão. Gatilhos proativos pode aumentar a adoção de Virtual Agent enviando proativamente mensagens específicas do contexto para os usuários finais.

Visão geral Gatilhos proativos

As mensagens pop-up em rich text Gatilhos proativos fornecem ações aos usuários de acordo com os dados em tempo real do Gatilhos proativos. Quando os usuários finais interagem com a mensagem dos Gatilhos proativos, o Virtual Agent é aberto. Se houver um tópico do Virtual Agent associado à ação, o tópico será executado. Se os botões forem apresentados aos usuários finais (no máximo três), eles poderão selecionar o botão mais relevante para executar o tópico associado do Virtual Agent. Também é possível usar os Gatilhos proativos com tópicos do LLM se o Now Assist no Virtual Agent estiver configurado. Também é possível usar os Gatilhos proativos com o Bate-papo do agente para conectar clientes a um atendente em configurações sem o Virtual Agent Para obter mais informações sobre o processo do Gatilhos proativos, consulte Como o Gatilhos proativos funciona.

Os administradores Gatilhos proativos usam regras Gatilhos proativos para definir quando, onde e como se envolver com os clientes. As ações Gatilhos proativos definem o que a regra faz, usando vários campos-chave. Os administradores personalizam essas regras e ações com base em quando e como seus clientes provavelmente precisarão de ajuda. Por exemplo, os clientes podem precisar de ajuda ao solicitar equipamentos, abrir um incidente/caso ou exibir informações em um artigo Base de conhecimento. As regras Gatilhos proativos podem ser aplicadas a qualquer URL definido, incluindo qualquer URL de portal, item do catálogo ou site externo. As regras Gatilhos proativos podem ser aplicadas à API Gatilhos proativos depois

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a regra de negócio do **gatilho proativo na pesquisa** e o tipo de gatilho relacionado, regra e ação são habilitados. Para mais informações e exemplos sobre o script API Gatilhos proativos, consulte ActivgerAPI proativa - Com escopo .

Exemplos de Gatilhos proativos

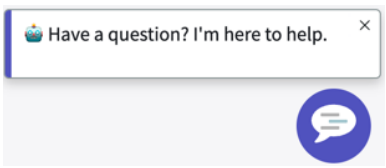
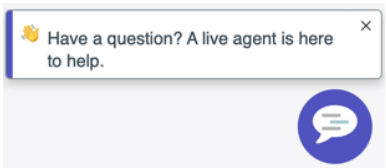
O recurso Gatilhos proativos usa regras e ações relacionadas com base nessas regras e apresenta mensagens para o usuário final. Essas regras e ações são específicas do contexto e baseadas em dados em tempo real coletados conforme o usuário final navega pelas páginas do portal ou pela solicitação da API Gatilhos proativos.

Por padrão, o recurso Gatilhos proativos inclui estes exemplos de regras: Virtual Agent saudação e mensagem de boas-vindas do bate-papo quando um atendente está disponível.

Consulte a tabela a seguir para obter informações sobre exemplos de tipo de ação. Todas as imagens na coluna de exemplo são do bate-papo padrão, mas esse recurso funciona da mesma forma no bate-papo aprimorado.

Nota: Dependendo dos plug-ins instalados, talvez você só veja uma dessas regras ou outras regras também.

Regras de amostra padrão

Regras de amostra padrão	Descrição	Exemplo
Saudação do Virtual Agent	Essa regra mostra um exemplo de mensagem de boas-vindas para os usuários finais em uma página do portal. Essa mensagem apresenta o Virtual Agent aos usuários finais internos e externos.	
Mensagem de boas-vindas do bate-papo quando um atendente está disponível	Esta regra fornece um exemplo de mensagem de boas-vindas aos usuários finais quando o widget de bate-papo está configurado somente para atendente. Ela apresenta o Bate-papo do agente para os usuários finais. **Nota:** Essa mensagem é exibida somente se o plug-in Atribuição avançada de trabalho (AWA) (bate-papo do agente) estiver instalado.	

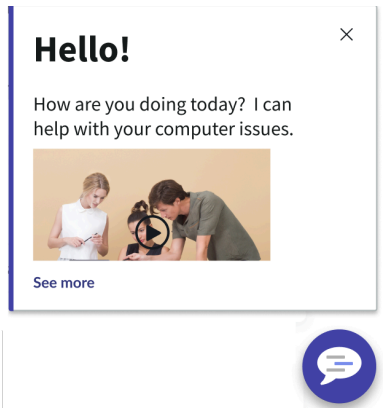
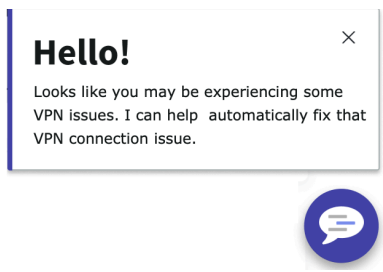
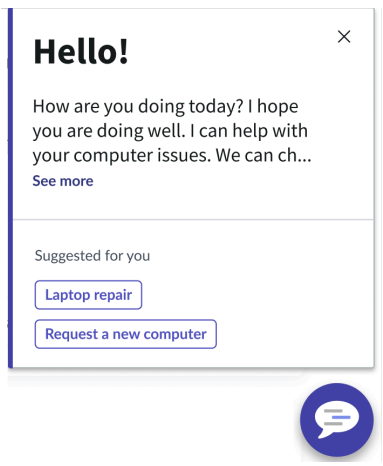
Depois que uma regra for criada, o administrador vai criar uma ou mais ações acionadas pela regra. As ações definem as mensagens que os usuários finais veem com base na regra e as próximas etapas disponíveis para eles. Essas mensagens são exibidas de forma diferente dependendo do tipo de ação selecionado.

Consulte a tabela a seguir para obter informações sobre exemplos de tipo de ação. Todas as imagens na coluna de exemplo são do bate-papo padrão, mas esse recurso funciona da mesma forma no bate-papo aprimorado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ação

Tipo de ação	Descrição	Exemplo
Apenas mensagem	O usuário final vê uma mensagem pop-up em HTML.	
Mensagem que inicia um tópico do Virtual Agent	O usuário final vê uma mensagem pop-up em HTML que o direciona para um tópico disponível de Virtual Agent.	
Mensagem que inicia uma seleção de tópicos do Virtual Agent	O usuário final vê uma mensagem pop-up em HTML com até três botões de ação sugeridos, que o direciona para um tópico relevante de Virtual Agent.	

Você pode personalizar a aparência da mensagem do Gatilhos proativos. Por exemplo, você pode mudar a cor da barra lateral da mensagem. Para obter mais informações sobre personalização, consulte Configurar Bate-papo do agente em um portal .

Como o Gatilhos proativos funciona

Explore casos de uso de exemplo e como as informações fluem pelo processo Gatilhos proativos.

Casos de uso do Gatilhos proativos

Gatilhos proativos são úteis em vários cenários. Explore os casos de uso de exemplo a seguir para determinar como usar o Gatilhos proativos de maneira eficaz para a sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Um administrador cria uma regra de Gatilhos proativos que é executada quando um usuário exibe um artigo do Knowledge que contenha a palavra-chave "VPN" (ou qualquer outra palavra-chave que tenha um tópico do Virtual Agent correspondente). O administrador configura a regra para executar a conversa de conectividade VPN do Virtual Agent, o que ajuda de forma proativa o usuário a resolver os problemas de VPN.
- Um administrador cria uma regra de Gatilhos proativos que é executada quando um usuário exibe qualquer item do catálogo com uma descrição resumida que inclua uma palavra-chave específica, como "laptop". O administrador configura a regra para conectar o usuário a um atendente pelo tópico de suporte do Atendente, que ajuda proativamente o usuário a obter ajuda ao solicitar um laptop.

Também é possível usar o Gatilhos proativos para interagir com clientes em cenários mais complexos. Os usuários administradores podem criar várias regras usando diferentes tempos de atraso e diferentes critérios do usuário para criar uma experiência do usuário personalizada. Para obter mais informações sobre como configurar cenários mais complexos, consulte Várias ações e regras do Gatilhos proativos.

Processo Gatilhos proativos

1. Sempre que um usuário final navega até uma página habilitada do Gatilhos proativos, Gatilhos proativos lê o URL ou API chamado e determina se alguma regra do Gatilhos proativos deve ser executada.
2. Durante essa análise, o Gatilhos proativos determina o Tipo de Gatilho desse fonte.

Navegação na web (lado do cliente)	Tipo de gatilho
Páginas do Base de conhecimento	Conhecimento
Páginas do Catálogo de serviços	Item do catálogo
Páginas iniciais do portal	Página Inicial do portal
Todas as outras páginas do portal	URL

API do sistema (lado do servidor)	Tipo de gatilho
Pesquisar evento nas páginas do portal	Evento de Pesquisa

3. Em seguida, Gatilhos proativos avalia todas as regras de Gatilhos proativos para esse tipo de gatilho, uma por uma, até que uma regra correspondente seja encontrada.

   Nota: As regras são criadas com os campos necessários **Tempo de atraso** e **Ordem**. Durante o processo de correspondência de regra, as regras são analisadas em ordem crescente, de acordo com o número de ordem atribuído. Se o Tempo de atraso for atingido antes do número de ordem, o Tempo de atraso terá precedência.

4. Depois que uma regra proativa tiver sido correspondida, as ações da regra serão avaliadas uma a uma. Essa avaliação prossegue em ordem crescente, de acordo com o campo **Ordem** das ações de proatividade associadas. Como parte desse processo, o campo **Aplica-se a** é comparado com o usuário que visita a página para determinar se a ação se aplica a esse 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.

5. Depois que o Gatilhos proativos identificar ao menos uma regra e uma ação aplicáveis ao usuário visitante e o Tempo de atraso tiver sido atendido, uma mensagem pop-up será exibida diretamente na página da web. O conteúdo dessa mensagem é configurado pelo administrador para a ação correspondente.
6. Se o usuário selecionar a mensagem pop-up, o widget de bate-papo será aberto. Se a ação correspondente for do tipo `Virtual Agent Topic`, o widget de bate-papo também executa o tópico configurado nessa ação.

Instalação de Gatilhos proativos

Habilite Gatilhos proativos para que você possa começar a trabalhar com o recurso.

Antes de Iniciar

O recurso [sn_pt] do Gatilhos proativos está disponível como um app e deve ser instalado a partir do ServiceNow Store. Esse recurso só fica disponível após a instalação e atualização do Conjunto de Recursos Padrão do Omni-Experience para a versão mais recente através do ServiceNow Store.

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As etapas a seguir dão uma visão geral de alto nível de como habilitar Gatilhos proativos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações** > **Geral**.
2. Em Gatilhos proativos, selecione o botão de alternância do campo de Habilitar Gatilhos proativos para habilitar o recurso.
3. Defina a propriedade do sistema com.glide.cs.advanced-chat-popover como **verdadeiro** Na tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

   Essa propriedade do sistema só se aplica à persona do solicitante.

Habilitar Gatilhos proativos

Usar Gatilhos proativos para criar e exibir mensagens específicas do contexto e usar ações relevantes no widget de bate-papo.

Antes de Iniciar

Nota: O recurso [sn_pt] do Gatilhos proativos está disponível como um app e deve ser instalado a partir do ServiceNow Store. Esse recurso só fica disponível após a instalação e atualização do Conjunto de Recursos Padrão do Omni-Experience para a versão mais recente através do ServiceNow Store. Atualizações posteriores também ficam disponíveis lá. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os apps disponíveis e para obter mais informações sobre o envio de solicitações para a loja. Para obter informações cumulativas de notas de versão para todos os aplicativos lançados, consulte ServiceNow Store notas da versão do histórico de versões.

Para obter informações conceituais sobre o Gatilhos proativos, consulte Como explorar o Proactive Triggers.

O recurso Gatilhos proativos pode ser usado com Separação de domínios. Para obter mais informações sobre Separação de domínios, consulte Explicação sobre o Domain Separation.

Função necessária: administrador

Tradução automática

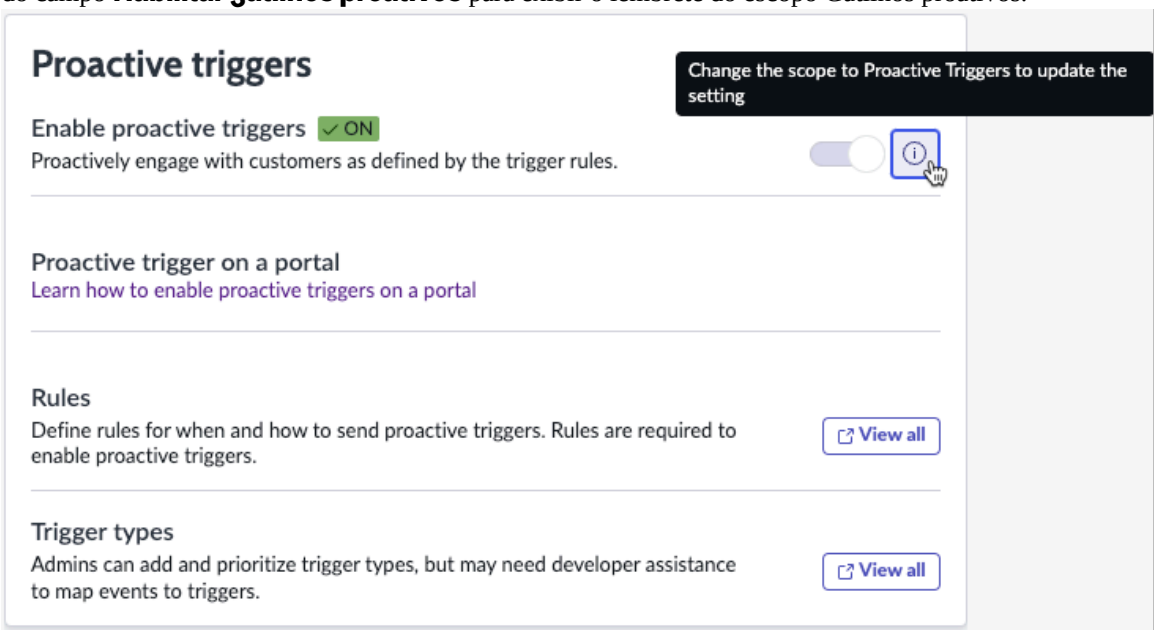
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Primeiro, um administrador habilita e, em seguida, cria regras e ações como tarefas separadas.

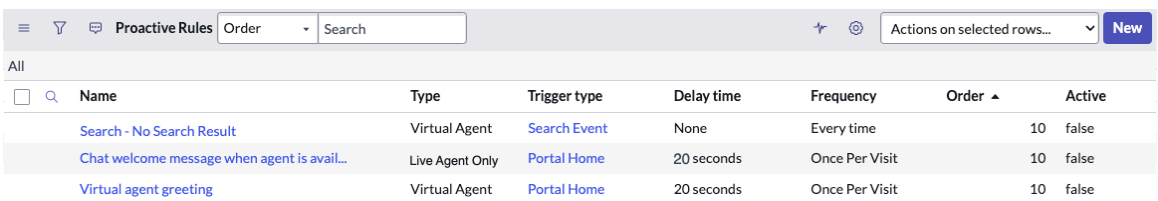
Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. PESQUISE `com.glide.cs.advanced-chat-popover` propriedade do sistema e altere o valor de **falso** (padrão) para **verdadeiro** .
   Essa propriedade do sistema habilita o componente de bate-papo inteligente no Portal de serviços. Essa propriedade do sistema só se aplica à persona do solicitante.
3. Navegar até **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
   Você precisa estar no escopo do Gatilhos proativos para habilitar esse recurso.
4. Em Gatilhos proativos, selecione o ícone de mais informações (ícone de ⓘ) ao lado do botão de alternância do campo **Habilitar gatilhos proativos** para exibir o lembrete do escopo Gatilhos proativos.



   Para obter mais informações sobre escopos e como mudá-los, consulte Escopos de aplicação.
5. Em **Gatilhos proativos**, selecione o botão de alternância do campo **Habilitar gatilhos proativos** para habilitar o recurso.

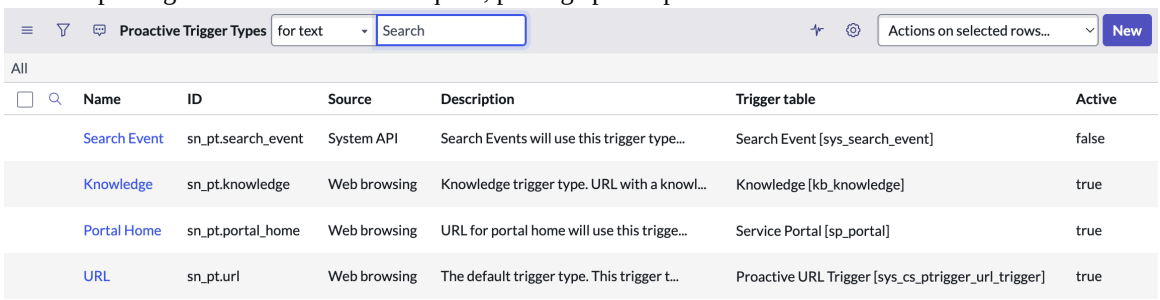
   Por padrão, o recurso Gatilhos proativos fica inativo.
6. Ao lado de **Regras**, selecione **Exibir tudo**.
   As regras padrão de exemplo incluídas no Gatilhos proativos são exibidas.



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.

7. Navegue de volta para **Interfaces conversacionais** > **Configurações** e ao lado de **Tipos de gatilho** , selecione **Exibir tudo** .
   Os tipos de gatilho padrão são exibidos. O padrão de Todos os tipos de gatilho é **Ativo é verdadeiro,** exceto o tipo de gatilho de Evento de Pesquisa.
   Para ativar o tipo de gatilho de Evento de Pesquisa, prossiga para a próxima etapa.



Name	ID	Source	Description	Trigger table	Active
Search Event	sn_pt.search_event	System API	Search Events will use this trigger type...	Search Event [sys_search_event]	false
Knowledge	sn_pt.knowledge	Web browsing	Knowledge trigger type. URL with a knowl...	Knowledge [kb_knowledge]	true
Portal Home	sn_pt.portal_home	Web browsing	URL for portal home will use this trigge...	Service Portal [sp_portal]	true
URL	sn_pt.url	Web browsing	The default trigger type. This trigger t...	Proactive URL Trigger [sys_cs_ptrigger_url_trigger]	true
Catalog Item	sn_pt.catalog_item	Web browsing	Catalog item trigger type. URL with a ca...	Catalog Item [sc_cat_item]	true

8. **Opcional:** Ative o gatilho de Evento de Pesquisa.

   (Optional) O Evento de Pesquisa aciona uma mensagem pop-up no Perfil de pesquisa padrão do Portal de serviços sempre que um resultado de pesquisa não produzir qualquer resultado. O gatilho de Evento de Pesquisa é um tipo de gatilho padrão inativo que utiliza a origem da API do Sistema em vez da origem da navegação na Internet. Como esse tipo de gatilho está inativo por padrão, um administrador deve ativar a regra de negócio relacionada, o tipo de gatilho, a regra Gatilhos proativos e a ação antes de usar este gatilho.

   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Regras de negócio**.

   b. Pesquise o Gatilho Proativo na Pesquisa no campo **Regras de Negócios** e selecione a regra de negócios.

   c. Selecione a opção **Ativo** para ativar a regra de negócios.

   d. **Opcional:** Ajuste as configurações, conforme necessário.

      Nota: Sua organização pode atualizar as **Condições do filtro** na guia relacionada **Quando executar**. Por exemplo, se sua organização não usa Portal de serviços, atualize os valores padrão na seção Condições do filtro para refletir o portal ou site preferencial da sua organização. Sua organização também pode ajustar o script da API Gatilhos proativos na guia relacionada **Avançado**. Para obter mais informações sobre o script de API Gatilhos proativos, consulte ActivgerAPI proativa - Com escopo .

   e. Selecione **Atualizar**.

   f. Navegar até **Interfaces conversacionais** > **Configurações** e abaixo **Gatilhos proativos** , selecione **Exibir tudo** ao lado de **Tipos de gatilho** .

   g. Selecione **Evento de Pesquisa**.

   h. No formulário Tipo de Gatilho Proativo para Evento de Pesquisa, selecione a opção **Ativo** para ativar o tipo de gatilho e ajustar as configurações, conforme necessário.

   i. 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.

j. Selecione **Pesquisa - Nenhum resultado encontrado** na lista relacionada a Regras Proativas.

k. No formulário Tipo de Regra Proativa para Pesquisa - Nenhum Resultado Encontrado, selecione a opção **Ativo** para ativar a regra e ajustar as configurações, conforme necessário.

l. Selecione **Atualizar**.

m. Selecione **Mensagem de Nenhum Resultado Encontrado** na lista relacionada a Ações Proativas.

n. No formulário Ação Proativa para Mensagem de Nenhum Resultado Encontrado, selecione a opção **Ativo** para ativar a ação e ajustar as configurações, conforme necessário.

o. Selecione **Enviar**.

O tipo de gatilho de Evento de Pesquisa está ativado.

Resultado

O recurso Gatilhos proativos está habilitado e você sabe onde criar regras, ações e tipos de gatilho personalizados.

O que Fazer Depois

Criação de regras e ações para o Gatilhos proativos. Para obter mais informações, consulte Criação de regras e ações para o Gatilhos proativos.

Crie tipos de gatilhos personalizados. Para obter mais informações, consulte Criar tipos de gatilho personalizados.

Tópicos relacionados

Habilite a visualização de mensagem no widget de bate-papo

Escopos de aplicação

Para carregar e distribuir aplicativos personalizados na ServiceNow Store, é necessário criar um escopo privado para suas aplicações.

Todas as aplicações têm um escopo da aplicação que determina quais de seus recursos estão disponíveis para outras partes do sistema. A definição do escopo da aplicação garante que uma aplicação não afete outra aplicação. Você especifica quais partes de uma aplicação outras aplicações podem acessar definindo controles de acesso à aplicação.

Por exemplo, se você criar uma aplicação de reserva de sala de conferência em seu próprio escopo da aplicação, por padrão, a aplicação poderá acessar e alterar suas próprias tabelas e lógica de negócios, mas outras aplicações, como a Gestão de incidentes, não poderão fazer mudanças nela sem permissão explícita.

O escopo da aplicação garante que:

- A aplicação de reserva de sala de conferência não interrompe os principais serviços de negócios.
- Outras aplicações não interferem no funcionamento normal.

O escopo da aplicação está disponível para instâncias novas e atualizadas, começando com a versão Fuji.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do Gatilhos proativos

Planeje, configure e analise Gatilhos proativos.

Antes de Iniciar

Ative o recurso Gatilhos proativos.

Nota: Para a integração de novos clientes de Vancouver em diante, o widget de bate-papo só pode ser acessado por usuários autenticados por padrão. Para permitir que usuários não autenticados acessem o widget de bate-papo, habilite as páginas sn-va-web-client-app e sn_va_web_client_app_embed para acesso público. Para obter mais informações, consulte Tornar as páginas de IU públicas ou privadas .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As etapas a seguir oferecem uma visão geral de alto nível do processo de configuração de Gatilhos proativos.

Procedimento

1. Navegar até **Interfaces conversacionais** > **Configurações** > **Geral**e, em seguida, selecione **Exibir tudo** botão ao lado de Gatilhos proativos. **Regras** .
2. Selecione **Novo** para criar regras e definir ações acionadas por essas regras.
3. **Opcional:** Navegar até **Interfaces conversacionais** > **Configurações** > **Geral**e, em seguida, selecione **Exibir tudo** botão ao lado de Gatilhos proativos. **Tipos de gatilho** .
4. **Opcional:** Selecione **Novo** para criar tipos de gatilho personalizados.
5. **Opcional:** Crie várias regras relacionadas ao mesmo tipo de gatilho, se necessário.

O que Fazer Depois

Analise tabelas de registro em log da execução e explore problemas comuns e as resoluções para garantir que o recurso Gatilhos proativos esteja funcionando conforme o esperado.

Criação de regras e ações para o Gatilhos proativos

Criação de regras e ações relacionadas para Gatilhos proativos. Essas regras e as ações relacionadas determinam as mensagens exibidas para o usuário final no portal de ServiceNow.

Antes de Iniciar

Habilite o. Gatilhos proativos featuree revise a lista de regras padrão incluídas com Gatilhos proativos.

Função necessária: sn_pt.proactive_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Selecione uma regra padrão na lista de regras de Gatilhos proativos para ver como a regra padrão é definida. Administradores ou administradores proativos podem usar essas regras, modificá-las ou criar regras novas. Depois que uma regra for criada, o administrador vai criar uma ou mais ações acionadas pela regra. As ações definem as mensagens que os usuários finais veem com base na regra e as próximas etapas disponíveis para eles. Para obter exemplos de regras padrão e tipos de ação, consulte Explorando Gatilhos proativos.

Procedimento

1. Navegar até **Interfaces conversacionais** > **Configurações** > **Geral**e selecione **Exibir tudo** ao lado de Gatilhos proativos **Regras** .
   A lista de regras padrão incluídas com Gatilhos proativos é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Selecione **Novo** para exibir o formulário de Regra proativa.
3. No formulário de Regra Proativa, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de regra proativa.
4. Selecione **Enviar**.
   A regra é criada e exibida na lista de regras disponíveis.
5. Selecione a regra recém-criada e vá para a lista relacionada de Ações proativas.
6. Selecione **Novo** e, quando solicitado, escolha o tipo de ação para a regra.

Tipos de ação

Tipo de ação	Descrição
Apenas mensagem	O usuário final vê uma mensagem pop-up em HTML.
Mensagem que inicia um tópico do Virtual Agent	O usuário final vê uma mensagem pop-up em HTML que o direciona para um tópico disponível de Virtual Agent.
Mensagem que inicia uma seleção de tópicos do Virtual Agent	O usuário final vê uma mensagem pop-up em HTML com até três botões de ação sugeridos, que o direciona para um tópico relevante de Virtual Agent.

Nota: Se você tiver criado Regras do atendente, só poderá selecionar os tipos de ação de mensagem para essas regras.

7. No formulário de Ação Proativa, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de ação proativa.
8. **Opcional:** Se você selecionar o tipo de ação **Mensagem que inicia uma seleção de tópicos do Virtual Agent**, trabalhe com as seguintes colunas de lista padrão na lista relacionada de controles de tópicos do Virtual Agent de ação proativa para determinar a ordem de exibição do botão:

Lista relacionada de controles de tópico do Virtual Agent de ação proativa

Coluna	Descrição
Rótulo	O rótulo do botão que aparece para os usuários finais. Clique duas vezes sobre o valor (ou use o atalho do teclado) para inserir um rótulo de até 40 caracteres para o botão. Deixe este valor em branco se quiser que o rótulo seja preenchido previamente com o título do tópico.
Tópico	O tópico de Virtual Agent com o qual os usuários finais interagem após selecionarem o botão. Clique duas vezes sobre o valor (ou use o atalho do teclado) para inserir ou pesquisar por um tópico de Virtual Agent.
Ativo	O status ativo da ação da regra. Para ser acionada, uma regra precisa de pelo menos uma ação ativa. Clique duas vezes (ou use o atalho do teclado) para selecionar **verdadeiro** ou **falso**. Deixe este valor em branco para que seja preenchido previamente com **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.

Coluna	Descrição
Ordem	A ordem dos botões exibidos nas telas dos usuários finais. Clique duas vezes (ou use o atalho do teclado) para inserir a ordem de preferência do botão. Deixe este valor em branco se quiser que seja preenchido previamente com o próximo número de ordem disponível gerado em incrementos de uma unidade.

Nota: Até três botões podem aparecer na mensagem proativa.

9. Selecione **Enviar**.
   O Ação proativa é criado.

É possível criar mais regras e ações conforme o necessário. Para obter informações sobre como usar várias regras e ações, consulte Várias ações e regras do Gatilhos proativos.

Você pode localizar o texto para o idioma dos usuários finais alimentado a tabela de Textos traduzidos. Para obter mais informações sobre como fazer entradas na tabela Texto traduzido, consulte Traduzindo campos de texto .

Resultado
As regras e ações de gatilho estão prontas para você validá-las e testá-las.

Criar tipos de gatilho personalizados

Crie seu próprio tipo de gatilho durante o processo de criação de regra específico para sua organização para uso aprimorado de Gatilhos proativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_pt.proactive_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para uma configuração mais avançada, crie seus próprios tipos de gatilho personalizados. Você pode criar tipos de gatilho personalizados por meio de dois caminhos diferentes.

1. Por meio de **Exibir tudo** botão ao lado de **Tipos de gatilho** campo em **Interfaces conversacionais** > **Configurações** > **Geral** > **Gatilhos proativos**.
2. Por meio do processo de criação de regra.

Procedimento

1. Navegar até **Interfaces conversacionais** > **Configurações** > **Geral**e selecione **Exibir tudo** ao lado de **Regras** campo em Gatilhos proativos.
2. Selecione **Novo** para exibir o formulário de Regra proativa.
3. Ao lado do campo **Tipo de gatilho**, selecione o ícone criar novo tipo de gatilho ( ).
4. No formulário, preencha os campos.

Gatilhos proativos Formulário para Criar tipo de gatilho

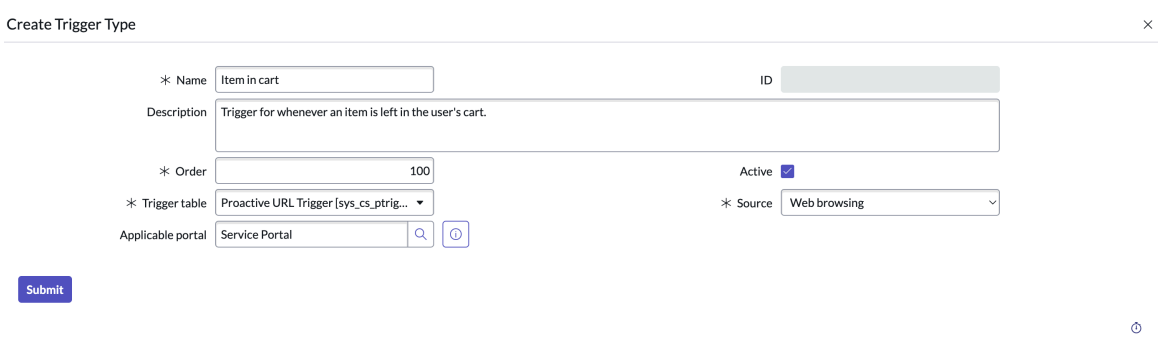
Campo	Descrição
Nome	Nome do tipo de gatilho personalizado.
ID	ID somente leitura gerado pelo sistema necessário para chamadas de API. Este ID só é exibido depois

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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 você envia o novo tipo de gatilho e exibe o registro do gatilho.
Descrição	Descrição do tipo de gatilho.
Ordem	Acione a ordem de execução sempre que duas regras entrarem em conflito no mesmo intervalo de tempo. O número mais baixo é avaliado primeiro quando vários gatilhos estão em execução ao mesmo tempo.
Ativo	Opção para ativar o tipo de gatilho de modo que ele esteja disponível como um tipo de gatilho ao criar uma regra.
Tabela do gatilho	Tabela referenciada no construtor de condições de regra. Somente um tipo de gatilho pode existir para a mesma tabela referenciada. Por exemplo, se você tentar criar um tipo de gatilho que faça referência à tabela Conhecimento [kb_knowledge] com uma origem de navegação na Web, será exibido um erro ao salvar o tipo de gatilho. Este erro aparece porque o gatilho de conhecimento padrão já usa esta mesma tabela e origem.
Fonte	A iniciação do gatilho é a **API do sistema** ou a **navegação na Web**. ○ **API do sistema**: chama a API de Gatilhos proativos. Por exemplo, uma regra de negócios na tabela do gatilho chama a API que inicia o gatilho. **Nota:** Os tipos de gatilho com a origem da **API do sistema** funcionam somente para sites internos de ServiceNow e não para sites externos. ○ **Navegação na Web**: chamadas para uma URL. Os tipos de gatilho ativos padrão estão associados à origem da navegação na Web.
Portal aplicável	O tipo de gatilho só é aplicável a algumas páginas de um portal específico.

Exemplo de um tipo de gatilho personalizado



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Enviar**.
   O novo tipo de gatilho personalizado aparece como o valor do campo **Tipo de gatilho**.

O que Fazer Depois

Depois de criar o tipo de gatilho personalizado, o botão **Criar novo tipo de gatilho** é atualizado para o botão **Visualizar este registro** (ⓘ). Selecione **Visualizar este registro** para visualizar o novo tipo de gatilho criado e exibir o ID gerado pelo sistema. Para fazer edições neste tipo de gatilho, selecione **Abrir registro** para gerenciar os parâmetros do tipo de gatilho personalizado.

Além disso, você pode fazer edições neste novo tipo de gatilho selecionando **Exibir tudo** ao lado de **Tipos de gatilho** campo em **Interfaces conversacionais** > **Configurações** > **Geral** > **Gatilhos proativos**.

Várias ações e regras do Gatilhos proativos

O recurso Gatilhos proativos usa regras e ações para acionar conversas específicas de contexto do Virtual Agent com usuários finais no cliente Web.

Um administrador pode habilitar o recurso Gatilhos proativos.

Em seguida, o administrador cria regras e define ações acionadas por essas regras. Os administradores podem criar várias regras e ações. Eles também especificam o usuário final ao qual se aplicam as regras e as ações.

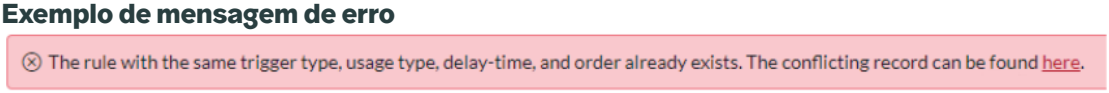
Várias regras podem ser definidas com as mesmas referências de tipo de gatilho (por exemplo, item do catálogo, conhecimento, página inicial do portal, URL), desde que as configurações de **Ordem** e **Tempo de atraso** sejam diferentes. Usar várias regras definidas nas mesmas referências de tipo de gatilho permite que você mostre mensagens diferentes de acordo com o tempo que o usuário final permanece na página.

Uma regra pode incluir mais de uma ação, mas certifique-se de aplicar a ação a usuários diferentes nos campos **Aplicar a**.

Se houver erros ao criar uma regra, verifique os seguintes campos para ver se há algum conflito:

Dica: A mensagem de erro que aparece inclui um link que você pode selecionar para ajudar a identificar os conflitos.

Exemplo de mensagem de erro



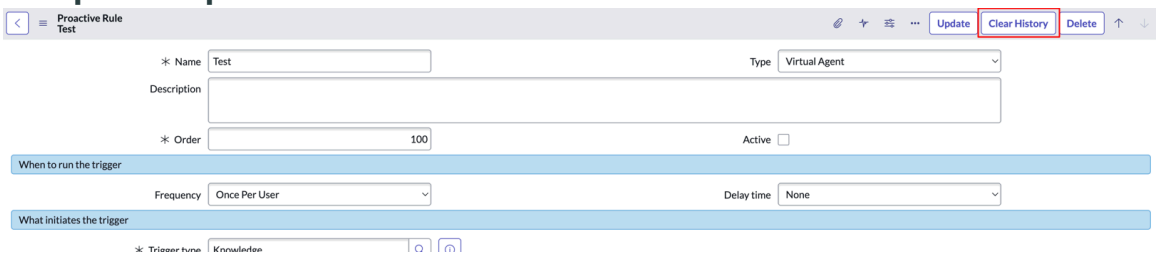
- **Tipo de gatilho**
- **Tempo de atraso**
- **Ordem**

Pode ser necessário limpar o histórico da regra para que ela funcione conforme o previsto. Se você definir o campo **Frequência** da regra como **Uma vez por usuário** e quiser executar a regra novamente, terá que limpar o histórico. Limpar o histórico permite que você aplique a regra novamente para esse usuário. Para limpar o histórico de uma regra, selecione **Limpar histórico** no formulário Novo registro de regra proativa. Depois que o histórico for apagado, um administrador precisar reativar a regra.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de Limpar histórico



Tópicos relacionados

Gerenciamento de Gatilhos proativos

Gerenciamento de Gatilhos proativos

Depois que os administradores instalaram o Gatilhos proativos e criaram ações e regras relacionadas, os administradores podem verificar se o recurso Gatilhos proativos está funcionando conforme o esperado. Por exemplo, os administradores podem exibir as tabelas Histórico de execução proativa e Relatório diário proativo.

Este tópico inclui informações que os administradores podem usar para ver se o recurso Gatilhos proativos está funcionando conforme o esperado. Por exemplo, os administradores podem revisar as tabelas de histórico do Gatilhos proativos para verificar se as regras e as ações estão funcionando conforme o esperado.

Este tópico também inclui problemas comuns que os administradores podem encontrar ao criar regras e ações, junto com as soluções propostas.

Exibição do histórico e das tabelas de relatório do Gatilhos proativos

Para ver se o recurso Gatilhos proativos está sendo executado conforme o esperado, os administradores podem revisar os dados dessas duas tabelas:

- Tabela Histórico de execução proativa (sys_cs_ptrigger_execution)
  - Histórico de execução em tempo real de eventos do Gatilhos proativos.

    Dica: A coluna Anotações fornece um breve status de execução da regra. Para obter informações adicionais sobre o motivo pelo qual Gatilhos proativos não foi executado com sucesso, selecione o evento de execução na coluna Criado e exiba o campo **Detalhes** na seção **Outros**.

  - Os dados desta tabela são removidos a cada sete dias.
- Tabela Relatório diário proativo (sys_cs_ptrigger_report_daily)
  - Dados de execução agregados por usuário, regra ou ação por dia.
  - Os dados de execução são processados a cada hora e atualizam esta tabela.
  - Os dados desta tabela são removidos a cada 35 dias.

Problemas comuns e soluções

A tabela a seguir lista os problemas que você pode encontrar ao criar regras e ações e as soluções sugeridas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Problema	Resolução
Se um tipo de acionador for definido como um URL na regra, quando a página for um item do catálogo, conhecimento ou portal, a regra não será executada.	O administrador deve corrigir a regra para corresponder ao tipo de página.
A **Frequência** está definida como execução uma vez por usuário, mas as regras não são executadas.	Limpe o histórico de regras no nível da regra. Para obter detalhes sobre como limpar o histórico de regras, consulte Várias ações e regras do Gatilhos proativos.
A regra não é executada para alguns usuários finais e o tipo de **ação** selecionado é **tópico do Virtual Agent**.	Os usuários finais podem não ter acesso ao tópico do Virtual Agent definido na ação. Verifique o acesso ao tópico no Designer do Virtual Agent.
A regra Gatilhos proativos não é executada.	Feche todas as conversas ativas no Virtual Agent widget de bate-papo.

Gatilhos proativos referência

A seção a seguir detalha os componentes instalados para Gatilhos proativos.

Componentes instalados com o recurso Gatilhos proativos

Quando Gatilhos proativos é instalado, o recurso inclui os componentes necessários, como funções e tabelas específicas. Os administradores podem analisar essas funções e tabelas para garantir que o recurso foi instalado corretamente.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar essa tabela, consulte Como encontrar componentes instalados com uma aplicação Encontre componentes instalados com uma aplicação .

Funções instaladas com o recurso Gatilhos proativos

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Proactive_admin [sn_pt.proactive_admin]	Permite aos usuários criar regras proativas e ter acesso a tabelas e registros relacionados	• user_criteria_admin • sp_admin

Tabelas instaladas com o recurso Gatilhos proativos

Tabela	Descrição
Tipos de gatilhos personalizados proativos [sys_cs_ptrigger_trigger_type_list]	Criar e exibir tipos de gatilho personalizados
Regras proativas [sys_cs_ptrigger_rule]	Armazena todas as regras Gatilhos proativos
Ações proativas [sys_cs_ptrigger_action]	Tabela de ações primária
Ação de tópico Virtual Agent proativo [sys_cs_ptrigger_va_topic_action]	Tabela estendida da ação para ação Virtual Agent
Histórico de execuções proativas # [sys_cs_ptrigger_execution]	Histórico de execuções nos últimos sete 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.

Tabela	Descrição
Relatório diário proativo [sys_cs_ptrigger_report_daily]	Dados de execução agregados por usuário, regra ou ação por dia

Funções de Gatilhos Proativos

Gatilhos proativos adiciona a função de administrador de Gatilhos Proativos.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Como gerenciar assinaturas por usuário em Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as Funções	Grupos	Elevado	Considerações
Administrador de Gatilhos Proativos [sn-pt.proactive_admin]	Usuários que criam regras proativas e que têm acesso às tabelas e registros relacionados.	• Administrador de critérios do usuário [user_critera_admin] • Administrador do Portal de Serviços [sp_admin]	Nenhum.	Não	Os usuários atribuídos a esta função podem acessar quaisquer tabelas e registros relacionados, incluindo informações potencialmente protegidas, bem como regras proativas.

Nota:

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 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 .

Administrador de gatilhos proativos [sn-pt.proactive_admin]

Usuários que criam regras proativas e que têm acesso às tabelas e registros relacionados.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- Administrador de critérios do usuário [user_critera_admin]
- Administrador do Portal de Serviços [sp_admin]

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

Importante: Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Domain Separation e Gatilhos proativos

O Domain Separation é compatível com Gatilhos proativos. 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. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

As mensagens pop-up em rich text Gatilhos proativos fornecem ações aos usuários de acordo com os dados em tempo real do Gatilhos proativos. A opção Domain separation está habilitada e é compatível no nível básico.

Como o Domain Separation funciona no Gatilhos proativos

Cada domínio tem seu próprio conjunto de regras e tipos de gatilho que são avaliados independentemente de outros domínios.

Tópicos relacionados

Explicação sobre o Domain Separation

Domain Separation para provedores de serviço

Formulário de regra proativa

Ao criar uma Gatilhos proativos regra, o formulário Regra proativa inclui 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.

Formulário de regra proativa

Campo	Descrição
Nome	Nome da nova regra que você deseja criar.
Tipo	Tipo de conversa Gatilhos proativos para o usuário final. As escolhas são: • Virtual Agent As regras são acionadas quando o Virtual Agent fica disponível. • Somente atendente Regras que são acionadas quando o cliente Web é configurado somente para atendente. É possível configurar o cliente Web somente para atendente no Portal de serviços. Para obter instruções, consulte Configurar Bate-papo do agente em um portal .
Descrição	Descrição da regra.
Pedido	Pedido de quando uma regra do Gatilhos proativos deve ser aplicada. Se houver mais de uma regra, as regras com números mais baixos de um tempo de atraso específico serão aplicadas primeiro.
Ativo	Opção para ativar a regra.
Quando executar o gatilho	
Frequência	A frequência com que a regra deve ser aplicada. As escolhas são: • Toda vez: toda vez que um usuário final visita a página. • Uma vez por visita: sempre que um usuário final visita uma página por login de usuário. • Uma vez por usuário: aplica a regra somente na primeira vez em que um usuário final visita a página. Com esta configuração de frequência, você deve limpar o histórico da regra se quiser executar esta regra novamente para um usuário. Para obter mais informações sobre como limpar o histórico de regras, consulte Várias ações e regras do Gatilhos proativos.
Tempo de atraso	Tempo de espera antes que a regra seja aplicada. As escolhas 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.

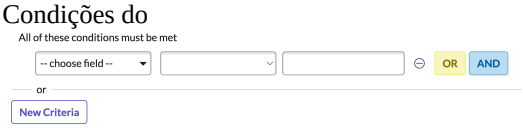
Formulário de regra proativa

Campo	Descrição
	• Nenhum • 10 segundos • 20 segundos • 30 segundos • 1 minuto • 3 minutos
O que inicia o gatilho	
Tipo de gatilho	API do sistema ou URL de navegação na Web para o tipo de gatilho. Selecione o ícone da lista de pesquisa (ícone) para exibir suas escolhas padrão. Se habilitada, a opção padrão da API do sistema será **Pesquisar evento**. Este tipo de gatilho ativa o gatilho de uma ação quando nenhum resultado de pesquisa é encontrado em Portal de serviços ou Central de serviços ao funcionário. **Dica:** Certifique-se de que a regra de negócio do gatilho **proativo (Gatilho proativo na pesquisa**), o tipo de gatilho (**Pesquisar evento**), a regra (**Pesquisa - nenhum resultado** de pesquisa) e a ação (**Nenhuma mensagem de resultado de pesquisa**) tenham a opção **Ativo** ativada para que esta regra seja executada com eficácia. Esses parâmetros são inativos por padrão. Suas possíveis escolhas da URL de navegação na Web padrão são: • **Item do catálogo**: aciona uma ação com base nos campos de referência do item do catálogo. • **Conhecimento**: aciona uma ação com base nos campos de referência do artigo de conhecimento. • **Página inicial do portal**: ativa o gatilho de uma ação com base nos campos de referência da página inicial do portal. • **URL**: Aciona uma ação com base na URL 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.

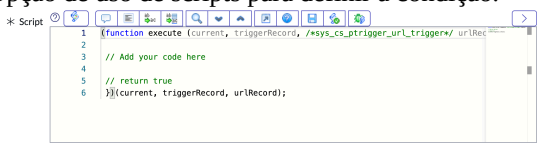
Formulário de regra proativa

Campo	Descrição
	Defina os componentes da URL conforme mostrado neste exemplo. **Importante:** ○ Se você estiver usando o cliente Web do Virtual Agent fora da instância da ServiceNow, por exemplo, como parte de um site de terceiros, use o tipo de gatilho da URL. Não use nenhum dos outros tipos de gatilho. ○ O tipo de gatilho da URL se aplica somente se nenhum outro tipo de gatilho disponível corresponder a URL. Se você não vir o tipo de gatilho necessário usando o ícone de lista de pesquisa (ícone), poderá criar seu próprio tipo de gatilho personalizado. Para obter mais informações sobre tipos de gatilho personalizados, consulte Criar tipos de gatilho personalizados.
Condições	Condições que devem ser atendidas para que o tipo de gatilho seja executado conforme definido pelo administrador. As condições variam de acordo com o tipo de gatilho. Especifique as condições do Gatilhos proativos que você deseja usar. Para obter mais informações sobre como usar condições, consulte Construtor de condição . **Nota:** As condições da regra fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas e devem ser correspondentes. Por exemplo, se você quiser usar o nome de um item do catálogo, como um iPhone como condição, a inserção de "iphone" não trará os resultados desejados. Condições 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.

Formulário de regra proativa

Campo	Descrição
	Nota: Ao especificar as condições que devem ser atendidas para um tipo de gatilho, tome cuidado para não especificar tipos e condições de gatilho conflitantes. Tipos e condições de gatilho da URL conflitantes podem causar erros. Para obter mais informações, consulte Gerenciamento de Gatilhos proativos.
Condições avançadas	Opção de uso de scripts para definir a condição. 
Encontrar agente disponível	Opção para verificar atendentes disponíveis.

Formulário de ação proativa

Ao criar uma regra de Gatilhos proativos, o formulário de ação proativa inclui os seguintes campos.

Formulário de ação proativa

Campo	Descrição
Nome	Nome da ação que você deseja associar a uma regra.
Descrição	Descrição da ação que será aplicada.
Aplica-se a	O conjunto de usuários finais ao qual essa ação se aplica. Por exemplo, você pode aplicar uma ação aos critérios do usuário **Qualquer usuário** ou **Usuários convidados**. Use o ícone Pesquisar usando lista ( ) para selecionar o usuário. As configurações **Aplica-se a** devem ser exclusivas para as ações de cada regra. Para criar um registro de critérios do usuário, consulte Crie um registro de critérios do usuário para Portal de serviços . **Nota:** Se você não especificar um usuário, essa regra será aplicada a todos os usuários.
Tipo de modelo	Tipo de tópico, um valor de **LLM** ou de **NLU/ palavra-chave**, que está associado à ação Gatilhos proativos. Esse campo só será aplicável se o Now Assist estiver instalado e 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.

Formulário de ação proativa

Campo	Descrição
Tópico	Lista de tópicos disponíveis do Virtual Agent. O tópico selecionado é executado quando os usuários finais abrem a mensagem do Gatilhos proativos. **Nota:** Somente os tópicos ativos e publicados são exibidos na lista. Os tópicos do sistema não estão incluídos na lista de tópicos. (Somente para ações de **Mensagens que iniciam tópicos do Virtual Agent**.)
Ativo	Opção para ativar a ação.
Ordem	Ordem de quando uma ação do Gatilhos proativos deve ser aplicada. Se houver mais de uma ação, as ações com números menores serão aplicadas primeiro.
Regra	Regra à qual essa ação se aplica.
Selecionar origem de variáveis	Opção para escolher em uma lista de variáveis para usar na mensagem. As opções são: • Tipo de gatilho: faz referência à tabela de tipo de gatilho selecionada para a regra. • Usuário: referência à tabela do usuário. Usa os atributos da tabela do usuário para a mensagem do Gatilhos proativos.
Mensagem	Texto que os usuários finais veem quando a ação é aplicada. Para inserir o texto, você pode: • Usar as ferramentas e opções do editor de HTML. **Nota:** O suporte ao uso do botão de link pode ser incluído em versões futuras. • Use variáveis (tipo de gatilho ou usuário).
Slogan	Texto que os usuários finais veem acima dos botões que você criou. O texto do slogan padrão é Sugerido para você. (Somente para ações de **Mensagens que iniciam uma seleção de tópicos do Virtual Agent**.)

Extensão do Zoom para Retorno de chamada onmicanal

A aplicação ServiceNow® Extensão do Zoom para Retorno de chamada onmicanal permite que outras aplicações da ServiceNow® exibam uma opção de retorno de chamada pelo Zoom para 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.

usuários. A aplicação Extensão do Zoom para Retorno de chamada onmicanal está disponível na Store ServiceNow®.

O app Extensão do Zoom para Retorno de chamada onmicanal é um recurso do ServiceNow AI Platform® que permite aos usuários solicitar um retorno de chamada via Zoom quando o tempo de espera do agente é longo ou os agentes estão indisponíveis. Agentes e usuários podem colaborar em uma reunião do Zoom em data e hora solicitadas pelos usuários.

Recursos

O Extensão do Zoom para Retorno de chamada onmicanal tem os seguintes recursos:

- Permite que os usuários solicitem um retorno de chamada de vídeo de omnicanais, como Virtual Agent, App de mensagens de interação, portais e bate-papos.
- Permite que agentes e usuários colaborem para resolver um problema.
- Permite que os agentes ingressem em uma reunião do Zoom por um registro de interação.
- Importa a transcrição da reunião do Zoom para o registro de interação. As transcrições inseridas não são analisadas pelo sentimento.
- Importa o URL de gravação da reunião do Zoom para o registro de interação.
- Exibe os nomes dos participantes da reunião.
- Marca a interação como Encerrada quando as seguintes condições são atendidas:
  - Ambos os participantes ingressaram na reunião.
  - A reunião Zoom foi encerrada.

Como instalar Extensão do Zoom para Retorno de chamada onmicanal

Se você tiver a função de administrador, é possível instalar a aplicação Extensão do Zoom para Retorno de chamada onmicanal (com.sn.zoom.callback).

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Analise a lista de aplicações da Extensão do Zoom para Retorno de chamada omnicanal na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versão.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com o Extensão do Zoom para Retorno de chamada onmicanal:

- Inclusões de script
- Regras de negócios

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Extensão do Zoom para Retorno de chamada onmicanal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Use os critérios de filtro e a barra de pesquisa para encontrar a aplicação Extensão do Zoom para Retorno de chamada onmicanal (com.sn.zoom.callback).

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os 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.
6. Selecione **Instalar**.

Componentes instalados com Extensão do Zoom para Retorno de chamada onmicanal

Vários componentes são instalados com a aplicação Extensão do Zoom para Retorno de chamada onmicanal.

Inclusões de script

Inclusões de script do Extensão do Zoom para Retorno de chamada onmicanal

Script Include	Descrição
ZoomCallDatabase	Contém funções relacionadas ao banco de dados.
ZoomCallDriver	Implementa o ponto de extensão para sn_omni_callback.VideoCallDriver.
ZoomCallEventHandler	Substitui as funções de ZoomCallEventHandlerSNC.
ZoomCallEventHandlerSNC	Contém funções de utilitário para manipular os eventos concluídos de transcrição.
ZoomCallTranscriptProcessor	Contém funções de utilitário para processar a transcrição do Zoom.
ZoomCallUtils	Substitui as funções de ZoomCallUtilsSNC.
ZoomCallUtilsSNC	Contém as funções de utilitário para retorno de chamada do Zoom.

Regras de negócio

Regras de negócios do Extensão do Zoom para Retorno de chamada onmicanal

Encerrar interação (retorno de chamada do Zoom)	Notificar chamada em conferência	Encerra a interação depois que as reuniões do Zoom terminam. O agente e o solicitante devem ingressar na chamada para encerrar a interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócios do Extensão do Zoom para Retorno de chamada onmicanal

	[notify_conference_call]	
Criar registro de chamadas em conferência do Notify	Retorno de chamada [sys_cs_callback]	Cria um registro de chamadas em conferência do Notify quando o retorno de chamada do Zoom é criado.
Gravação concluída (retorno de chamada do Zoom)	Notificar Gravação [notify_recording]	Armazena o URL de gravação na interação quando a gravação é concluída.
Atualizar host do Zoom quando o agente for atribuído	Interação [interaction]	Faz o agente se tornar o host quando a interação é aceita pelo agente.

Configuração do Extensão do Zoom para Retorno de chamada onmicanal

Permita que seus usuários solicitem um retorno de chamada pelo Zoom com integração da conta do Zoom à instância da ServiceNow. Também é possível criar uma aplicação OAuth personalizada na conta para habilitá-la para autenticar solicitações da instância.

O processo de configuração consiste nas tarefas listadas na tabela a seguir.

Tarefa	Descrição
Configuração do spoke Zoom para Extensão do Zoom para Retorno de chamada onmicanal	Integre a conta do Zoom da organização à instância ServiceNow pelo spoke do Zoom para criar reuniões no Zoom.
Configurar o conector Notify Zoom para Extensão do Zoom para Retorno de chamada onmicanal	Configure o conector do Notify Zoom no Zoom para receber as informações do evento do Zoom.
Configurar um webhook do Zoom para Extensão do Zoom para Retorno de chamada onmicanal	Configure um webhook do Zoom na ServiceNow para notificar o app de extensão do Zoom quando determinados eventos ocorrerem no Zoom.
Configurar o canal do Zoom para retornos de chamada no Zoom	Habilite o canal de retorno de chamada do Zoom e especifique o endereço de e-mail do host para um retorno de chamada no Zoom.

Configuração do spoke Zoom para Extensão do Zoom para Retorno de chamada onmicanal

Habilite o spoke do Zoom para realizar várias ações, como criar, remarcar e excluir reuniões ou buscar os detalhes do participante na conta do Zoom por meio da integração da conta do Zoom à instância da ServiceNow.

Criação de um aplicativo conectado no Zoom

Crie um app conectado na sua conta Zoom para habilitar a autenticação do OAuth 2.0 com o spoke Zoom.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Verifique se você tem uma assinatura IntegrationHub.
- O Retorno de chamada omnicanal deve estar instalado na instância.
- Verifique se o spoke Zoom está ativado. Para obter mais informações, consulte Spoke do Zoom

Função necessária: administrador do Zoom

Procedimento

1. Faça login no mercado do Zoom .
2. Na lista suspensa **Desenvolver**, selecione **Criar aplicativo**.
3. Escolha o cartão **OAuth** entre os cartões disponíveis.
4. Desabilite a opção **Deseja publicar este app no mercado de aplicativos do Zoom?**.
5. Selecione **Criar.**
6. Forneça um nome exclusivo para o aplicativo no campo **Nome**.
7. Defina o tipo de aplicativo como **aplicativo no nível de conta**.

   Nota: Os aplicativos no nível da conta devem ser instalados por um administrador Zoom, que gerencia o app para todos os usuários na conta.

8. Configure os URLs de redirecionamento para autenticação.

   a. Na seção Credenciais do app, insira o URL de redirecionamento da instância do ServiceNow no campo **URL de redirecionamento para OAuth** no seguinte formato:
   https://<instance name>.com/oauth_redirect.do

   b. Na seção Lista de permissões do OAuth, adicione o URL de redirecionamento da instância do ServiceNow no seguinte formato:
   https://<instance name>.com/oauth_redirect.do

   c. Registre os valores dos campos **ID do cliente** e **Segredo do cliente** para usá-los no registro da aplicação.

9. No painel esquerdo, selecione **Escopos**.
10. Na seção Adicionar escopos, selecione **Adicionar escopos**.
11. Na caixa de diálogo **Adicionar escopos**, selecione o tipo de escopo.
12. Selecione o tipo de escopo **Reunião**.
13. Selecione os seguintes escopos:
    - Exibir todas as reuniões de usuário
    - Exibir e gerenciar todas as reuniões de usuário
14. Selecione o tipo de escopo **Gravação**.
15. Selecione os seguintes escopos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 todas as gravações de usuário
- Exibir e gerenciar todas as gravações de usuário

16. Selecione o tipo de escopo **Usuário**.
17. Selecione o escopo **Exibir todas as informações do usuário**.
18. Selecione **Concluído**.

Resultado
As ações nos escopos selecionados são disponibilizadas para o spoke Zoom.

Configuração de uma conexão do Zoom na instância da ServiceNow

Use as informações geradas durante a configuração da conta Zoom para registrar o spoke Zoom como um provedor do OAuth e permitir que a instância solicite tokens do OAuth 2.0.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Do seu ServiceNow instância, navegue até **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. No Flow Designer, selecione a guia **Conexões**.
3. Pesquise a conexão Zoom e selecione **Exibir detalhes**.
4. No cartão de conexão do Zoom, selecione **Editar**.
5. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome da conexão	Nome para identificar o registro de conexão.
URL de Conexão	URL de base para conexão à instância do Zoom: https://api.zoom.us.
Nome da entidade OAuth	Nome para identificar o registro da aplicação.
ID do cliente OAuth	ID do cliente criado durante o registro do aplicativo.
Segredo do cliente OAuth	Segredo do cliente criado durante o registro do aplicativo.
URL de redirecionamento do OAuth	Endpoint do retorno de chamada do OAuth: https://instance name.service-now.com/oauth_redirect.do.

6. Selecione **Editar e obter token OAuth**.
   Uma mensagem de confirmação é exibida informando que o token está disponível.

Configurar o conector Notify Zoom para Extensão do Zoom para Retorno de chamada onmicanal

Configurar o conector Notify Zoom no Zoom e na instância da ServiceNow permite que sua instância receba as informações de evento do Zoom. Um evento geralmente é qualquer ação relacionada a uma reunião.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: Atualmente, apenas a URL de gravação Zoom sem senha é armazenada na interação. Você pode configurar a conta do Zoom para desativar a opção de senha.

Configuração do conector Notify Zoom em Zoom

Configure o conector Notify Zoom em Zoom para receber informações do evento na instância ServiceNow de Zoom.

Antes de Iniciar

- Verifique se o Notify Zoom Connector e o Retorno de chamada omnicanal estão instalados na instância.
- Verifique se o Spoke do Zoom está instalado na instância.
- Verifique se você tem as credenciais e as conexões obrigatórias para o Zoom na instância.
- O conector Notify Zoom deve ter sido configurado com a mesma conta Zoom com a qual você criou o aplicativo OAuth para o spoke Zoom.

Função necessária: administrador, administrador do Zoom

Procedimento

1. Em seu Zoom Aplicativo OAuth, navegue até **Recurso** > **Adicionar recurso** > **Assinatura de evento**.
2. Habilite o recurso de assinatura de evento.
3. Selecione **Adicionar assinatura de evento** para adicionar a primeira assinatura de evento.
4. Insira o URL que será usado para publicação de informações sobre eventos no Zoom na instância:
   https://<instance name>.com/api/sn_notify_zoom/notify_zoom/ZoomEvent
5. Selecione o botão **Adicionar eventos**.
6. Selecione **Reunião** e as seguintes reuniões da lista:
   - Iniciar reunião
   - Encerrar reunião
   - Participante/host entrou na reunião
   - Participante/host saiu da reunião
7. Selecione **Gravação** e **Todas as gravações foram concluídas** na lista.
8. Selecione **Concluído**.
9. Na tela Adicionar recurso, selecione **Salvar** para salvar a configuração de assinatura de evento.
10. Selecione **Adicionar assinatura de evento** para adicionar a segunda assinatura de evento.
11. No formulário, insira o URL que será usado para publicação de informações sobre eventos no Zoom na instância:
    https://<instance name>.com/api/sn_zoom_spoke/zoom_webhook_endpoint/webhook
12. Selecione o botão **Adicionar eventos**.
13. Selecione **Gravação** e **Arquivos de transcrição de gravação concluídos** na lista.
14. Selecione **Concluído**.
15. Na seção Adicionar recurso, selecione **Salvar** para salvar a configuração de assinatura de evento.
16. Na seção Token, selecione **Copiar** para registrar o token de verificação a ser usado durante a configuração do conector Notify Zoom.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do conector Notify Zoom em ServiceNow

Configure o Notify na instância de ServiceNow para receber as informações de evento do Zoom.

Antes de Iniciar
Você deve ter copiado o token de verificação exibido durante a configuração do conector para Notify Zoom no Zoom.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificar** > **Zoom** > **Configuração**.
2. Cole o token de verificação no campo **Token de validação do webhook**.
3. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois
Configurar um webhook do Zoom para Extensão do Zoom para Retorno de chamada onmicanal

Configurar um webhook do Zoom para Extensão do Zoom para Retorno de chamada onmicanal

Configure um webhook do Zoom no ServiceNow para notificar o app Extensão do Zoom para Retorno de chamada onmicanal quando determinados eventos ocorrerem no Zoom

Antes de Iniciar
Você deve ter copiado o token de verificação exibido durante a configuração do conector para Notify Zoom no Zoom.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Spoke do Zoom** > **Registros de webhook do Zoom**.
2. Selecione **Transcrição de retorno de chamada do Zoom concluída** na lista.
3. Cole o token de verificação para validar as notificações de evento no campo **Token**.
4. Selecione **Atualizar**.

Configurar o canal do Zoom para retornos de chamada no Zoom

Habilite os agentes a fazer retorno de chamada do Zoom habilitando o canal no Zoom e especifique o endereço de e-mail do host.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e, em seguida, insira `sys_cs_channel.list` no filtro de navegação.
2. No formulário Canais de Envio de mensagens, selecione o canal do **Zoom**.
3. Se uma mensagem na parte superior do formulário solicitar que você alterne entre aplicações para poder editar o registro, selecione a palavra **aqui**.
4. Na seção Propriedades do canal, configure as propriedades do canal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

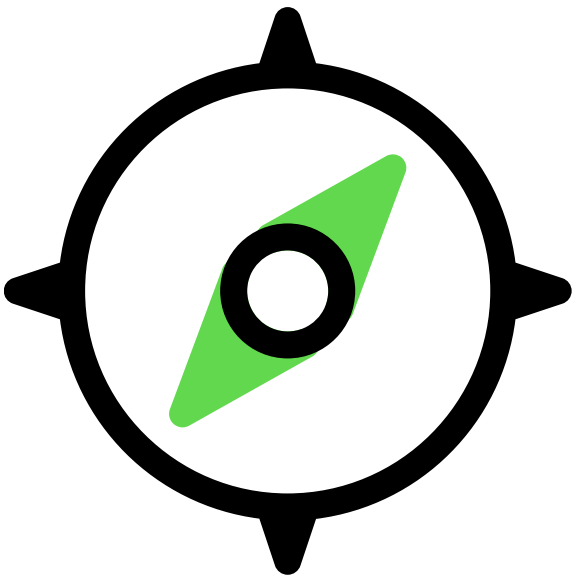
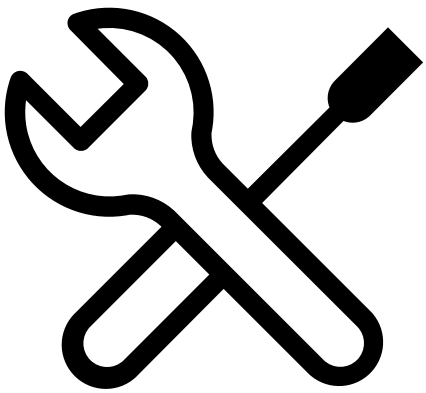
- Defina a propriedade *enabled* como verdadeira.
- Na propriedade *host_email*, insira o e-mail com o qual as reuniões devem ser criadas.

5. Selecione **Atualizar**.

Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais

Use Interfaces conversacionais Ferramenta de diagnóstico para identificar, solucionar problemas e encontrar soluções para problemas com interfaces conversacionais, antes de entrar em contato com Now Support.

Iniciar

Explorar	Uso
	
Saiba mais sobre os recursos da ferramenta de diagnóstico.	Use a ferramenta para resolver erros e resolver problemas de configuração com Microsoft Teams E Advanced Work Assignment.

Tradução automática

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fórum da comunidade Virtual Agent e Compreensão da linguagem natural
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Interfaces conversacionais Ferramenta de diagnóstico

. Interfaces conversacionais A Ferramenta de diagnóstico permite que os administradores pesquisem, identifiquem e resolvam problemas com interfaces conversacionais.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 conversacionais A Ferramenta de diagnóstico permite que os administradores pesquisem, identifiquem e resolvam problemas com interfaces conversacionais.

Os engenheiros de suporte técnico configuram a Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais no servidor. Os engenheiros de suporte técnico criam e gerenciam os registros de categoria de diagnóstico de Interfaces conversacionais e o conteúdo que a Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais usa.

Depois que os engenheiros de suporte técnico criam as categorias de diagnóstico e o conteúdo, os administradores podem começar a usar o. Interfaces conversacionais Ferramenta de diagnóstico no widget de bate-papo. Os administradores devem ter a função admin ou virtual_agent_admin.

A Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais está disponível para Virtual Agent e Virtual Agent Lite.

Nota: Antes de usar a Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais, os administradores devem ativar o plug-in Interfaces conversacionais - Diagnostics (sn_ci_diagnostics), disponível na store ServiceNow® Store.

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 .

Fluxo de trabalho da Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais

Depois de descrever o problema que deseja resolver, o fluxo de trabalho da Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais começa a usar os tópicos de diagnóstico relevantes e os blocos de tópicos. Esses tópicos e blocos de tópicos são usados para identificar, diagnosticar, resolver e coletar dados para o problema descrito.

Por exemplo, o fluxo de trabalho de diagnóstico faz o seguinte:

- Solicita os dados necessários, com base no problema que você quer resolver.
- Inclui uma lista de artigos de Base de conhecimento (KB) em que você pode encontrar mais informações, conforme aplicável. Se você não encontrar as informações de que precisa, também poderá pesquisar artigos adicionais de KB.
- Fornece a opção de baixar informações de suporte de diagnóstico.
- Permite que você selecione outro problema para resolver.

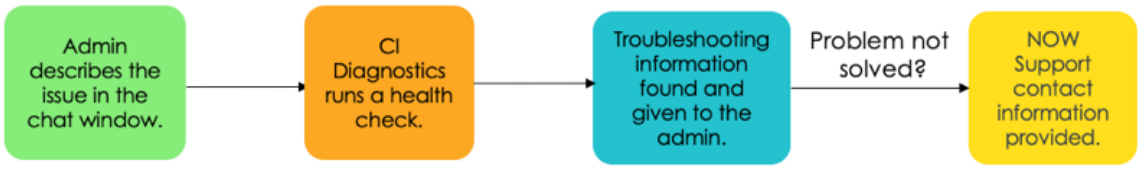
O fluxo de trabalho de diagnóstico e as opções e avisos exibidas correspondem ao problema que você está tentando diagnosticar e resolver. O fluxo de trabalho de diagnóstico usa um Pesquisa com IA filtro como parte do diagnóstico. Para obter mais informações sobre Pesquisa com IA e como configurá-lo, consulte Configuração da Pesquisa com IA .

O fluxo de trabalho do bloco de tópicos de diagnóstico também inclui soluções para integrações de mensagens, como Microsoft Teams. Também ajuda com Atribuição avançada de trabalho problemas 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.

Fluxo de trabalho da Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais



No fluxo de trabalho, o administrador descreve o problema. A ferramenta executa uma verificação de integridade e retorna informações de solução de problemas disponíveis, bem como informações de contato para Now Support se o problema não foi resolvido.

Interfaces conversacionais Benefícios da Ferramenta de Diagnóstico

Benefício	Recurso	Usuários
Diagnosticar erros gerais, como mensagens de erro e problemas de propriedade do sistema.	Diagnosticar erros de Interfaces conversacionais	Administradores
Identificar e resolver Microsoft Teams problemas de configuração.	Diagnosticar problemas de configuração do Microsoft Teams	Administradores
Identificar e resolver comum Atribuição avançada de trabalho(AWA) problemas de configuração.	Diagnosticar problemas de configuração do Atribuição avançada de trabalho	Administradores

Usando o. Interfaces conversacionais Ferramenta de diagnóstico

Use a ferramenta para diagnosticar geral Interfaces conversacionais erros e configurações de propriedade do sistema, bem como problemas com Microsoft Teams e. Atribuição avançada de trabalho configuração.

Diagnosticar erros de Interfaces conversacionais

Use Interfaces conversacionais Ferramenta de diagnóstico para resolver problemas relacionados a interfaces conversacionais, como mensagens de erro e problemas de propriedade do sistema, antes de entrar em contato com Now Support.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use esta tarefa para resolver erros e encontrar e alterar valores de propriedade do sistema.

Procedimento

1. Comece uma conversa com o chatbot Virtual Agent.
2. Na mensagem de saudação, digite `diagnóstico pré-bate-papo`.
3. Descreva o problema que você quer resolver.

   Se for um problema de mensagem de erro, você pode copiar e colar ou digitar a mensagem de erro na conversa do chatbot.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para propriedades do sistema, você não precisa saber o nome exato da propriedade do sistema. Digite um nome de recurso relacionado à propriedade para ver uma lista de propriedades do sistema correspondentes.

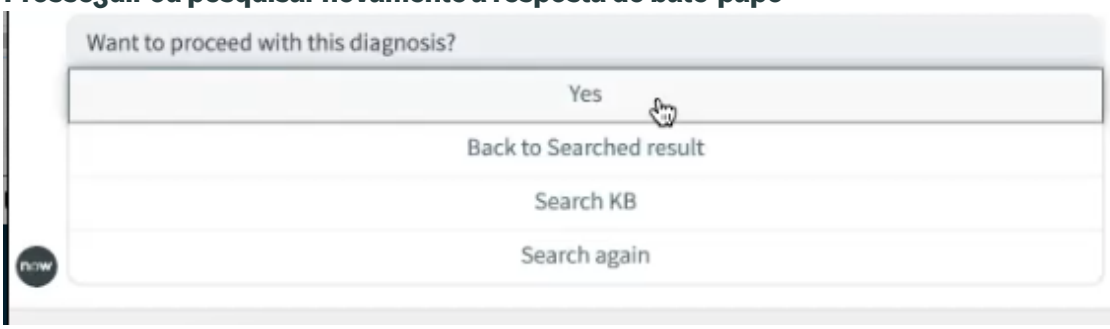
Quando sua entrada corresponde a uma propriedade do sistema existente, mas essa propriedade não está em sua instância, você vê o nome da propriedade do sistema seguido por duas linhas tracejadas. Por exemplo: `some.property.name--`

Encontre ou crie a propriedade do sistema em sua instância e faça mudanças, conforme aplicável.

A ferramenta exibe uma lista de soluções.

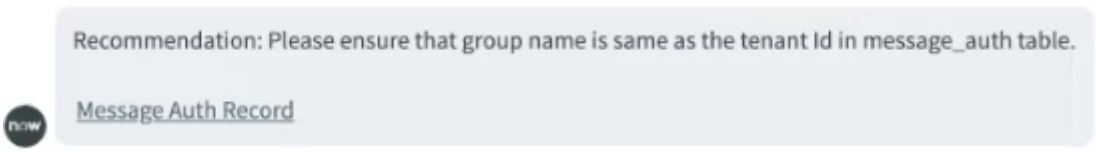
4. Selecione a solução que você deseja usar.
   A Ferramenta de diagnóstico pergunta se você quer prosseguir com o diagnóstico.

Prosseguir ou pesquisar novamente a resposta do bate-papo

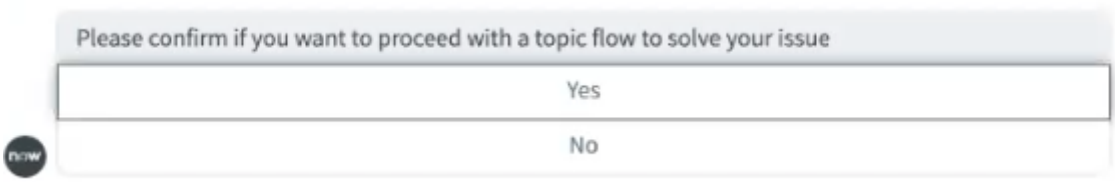


5. Selecione **Sim** para continuar.
   A ferramenta inicia o fluxo de trabalho e orienta você pelos prompts relevantes. Os avisos exibidos dependem do problema que você quer diagnosticar e resolver.
6. Responda aos prompts.
   Quando o diagnóstico estiver concluído, a Ferramenta de diagnóstico exibirá uma solução recomendada.

Recomendação de problema



Confirmação do problema



7. Selecione **Sim** para confirmar, ou selecione **Não** para encerrar o fluxo de trabalho.
   A Ferramenta de diagnóstico orienta você durante o fluxo de trabalho relevante. As opções e os avisos exibidos dependem do problema que você quer diagnosticar e resolver. Responda aos avisos, conforme aplicável. Você também pode ver um link para o artigo relevante da Base de conhecimento (KB), em que é possível encontrar mais informações.
8. Forneça feedback.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 perguntado se a solução foi útil, selecione uma das seguintes opções:

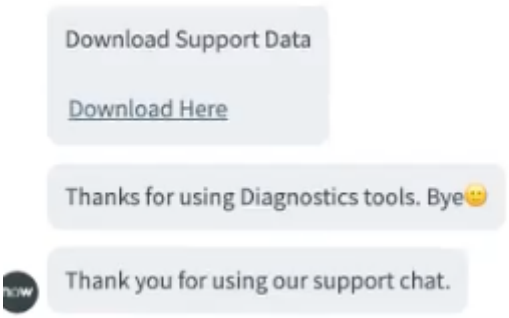
- Selecione **Sim**, se a solução não foi útil.

  Será solicitado que você forneça informações adicionais que ajudem a ajustar a solução.

  Os avisos exibidos variam de acordo com o problema que você quer resolver.

- Selecione **Não** para confirmar que a solução foi útil e sair do fluxo de trabalho.
- Talvez você veja um link que pode ser usado para baixar dados de suporte.

Solicitar download de dados de suporte



9. **Opcional:** Clique no link para baixar os dados de suporte.

Diagnosticar problemas de configuração do Microsoft Teams

Use Interfaces conversacionais Ferramenta de diagnóstico para identificar e ajudar a resolver Microsoft Teams problemas de configuração antes de entrar em contato com Now Support.

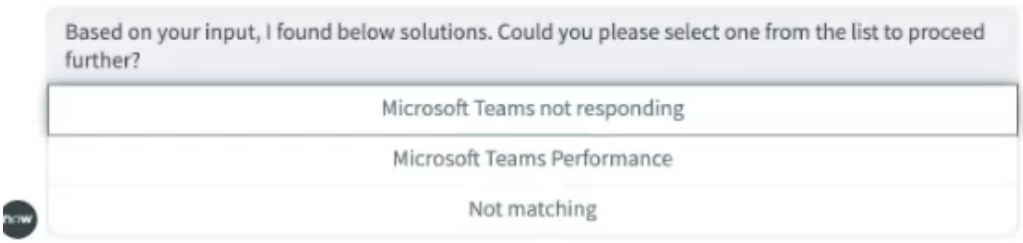
Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Comece uma conversa com o chatbot Virtual Agent.
2. Na mensagem de saudação, digite `diagnóstico pré-bate-papo`.
3. Descreva o problema que você quer resolver.
   Por exemplo, se a aplicação Microsoft Teams não estiver respondendo, você poderá digitar `sem resposta`.
   A ferramenta exibe uma lista de soluções.

Soluções de exemplo para "sem resposta"

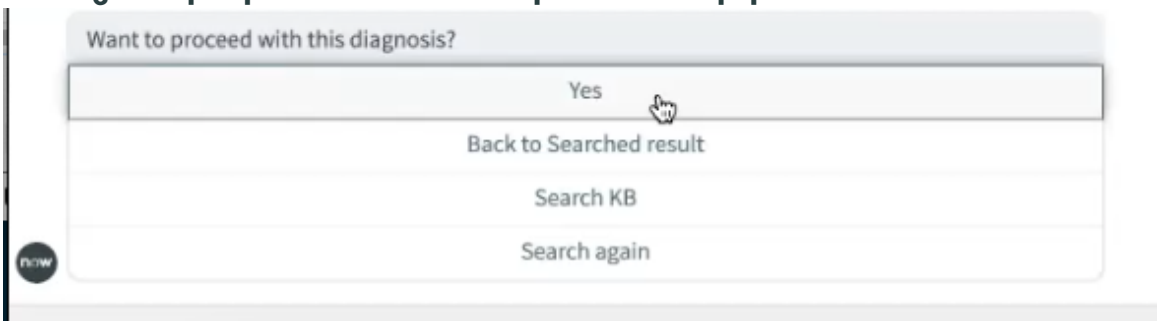


Tradução automática

© 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.

4. Selecione a solução que você deseja usar.
   A Ferramenta de diagnóstico pergunta se você quer prosseguir com o diagnóstico.

Prosseguir ou pesquisar novamente a resposta do bate-papo



5. Selecione **Sim** para continuar.
   Listas de parâmetros de verificação de integridade e configurações de locatário do MS Teams são exibidas.

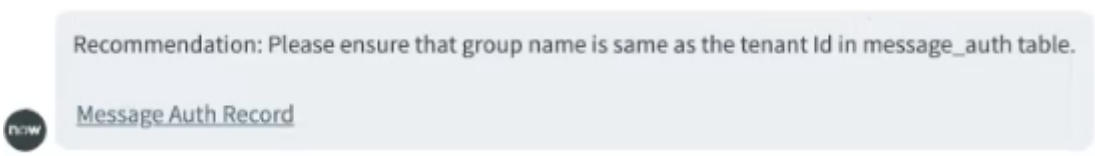
Parâmetros de verificação de integridade e status da configuração do locatário

Health Check Parameter	Value
Are all Nodes Online?	true
Does user have the admin role?	true
Is the Conversational Integration with Microsoft Teams plugin installed?	true
Are the dependent plugins installed?	true
Are the dependent store apps installed?	true
Are notifications enabled?	false

MS Teams Tenant Configurations	Value
Tenant ID	aadda82c-7cd1-4d94-a60a-1b1578428a0b
Has a record been created in the sys_cs_provider_application table?	true
Is a valid message_auth linked to the Provider Application?	true
Is the message_auth group name same as tenant_id?	false

6. Revise os valores de quaisquer parâmetros que estejam definidos incorretamente.
   Por exemplo, se um valor estiver definido como **Falso** quando deve ser definido como **Verdadeiro** .
   Quando o diagnóstico estiver concluído, a Ferramenta de diagnóstico exibirá uma solução recomendada.

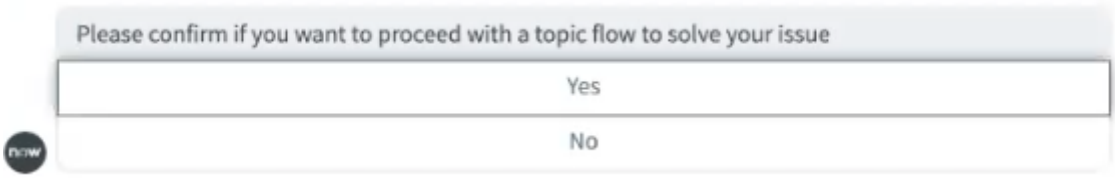
Recomendação de problema



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Confirmação do problema

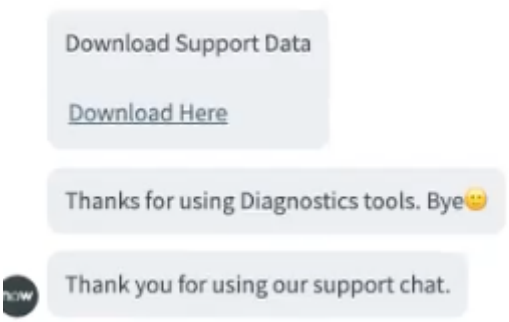


7. Selecione **Sim** para confirmar, ou selecione **Não** para encerrar o fluxo de trabalho.
   A Ferramenta de diagnóstico orienta você durante o fluxo de trabalho relevante. As opções e os avisos exibidos dependem do problema que você quer diagnosticar e resolver. Responda aos avisos, conforme aplicável. Você também pode ver um link para o artigo relevante da Base de conhecimento (KB), em que é possível encontrar mais informações. Por exemplo, você pode ver um link para artigo da base de conhecimento principal para problemas comuns e conhecidos com Microsoft Teams.
8. Forneça feedback.
   Quando perguntado se a solução foi útil, selecione uma das seguintes opções:
   - Selecione **Sim**, se a solução não foi útil.

     Será solicitado que você forneça informações adicionais que ajudem a ajustar a solução. Por exemplo, pode ser solicitado que você forneça o ID de locatário do bot do MS Teams ou pode ser perguntado se a instância foi clonada de outra instância.

     Os avisos exibidos variam de acordo com o problema que você quer resolver.
   - Selecione **Não** para confirmar que a solução foi útil e sair do fluxo de trabalho.
   - Talvez você veja um link que pode ser usado para baixar dados de suporte.

     Solicitar download de dados de suporte

9. **Opcional:** Clique no link para baixar os dados de suporte.

Diagnosticar problemas de configuração do Atribuição avançada de trabalho

Use Interfaces conversacionais Ferramenta de diagnóstico para identificar e resolver comum Atribuição avançada de trabalho(AWA) problemas de configuração antes de entrar em contato com Now Support.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_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.

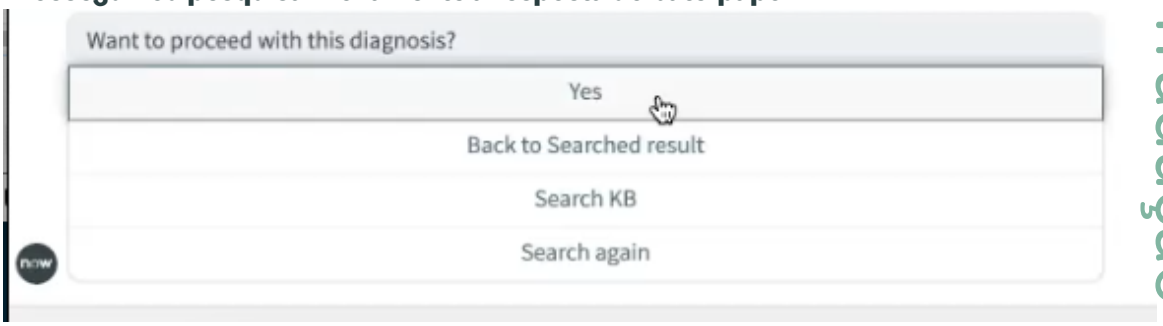
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Resolva problemas com seu AWA configuração. Por exemplo, você pode resolver problemas como **Nenhum agente disponível** mensagens.

Procedimento

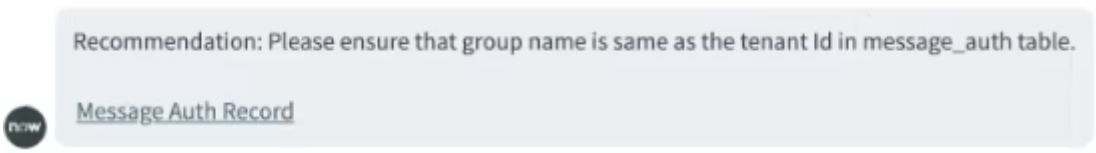
1. Comece uma conversa com o chatbot Virtual Agent.
2. Na mensagem de saudação, digite `diagnóstico pré-bate-papo`.
3. Descreva o problema que você quer resolver.
   Você pode digitar ou colar a mensagem de erro na conversa do chatbot. Por exemplo, você pode digitar `Nenhum agente disponível`.
   A ferramenta exibe uma lista de soluções.
4. Selecione a solução que você deseja usar.
   As soluções correspondem ao problema que você quer resolver.
   A Ferramenta de diagnóstico pergunta se você quer prosseguir com o diagnóstico.

Prosseguir ou pesquisar novamente a resposta do bate-papo

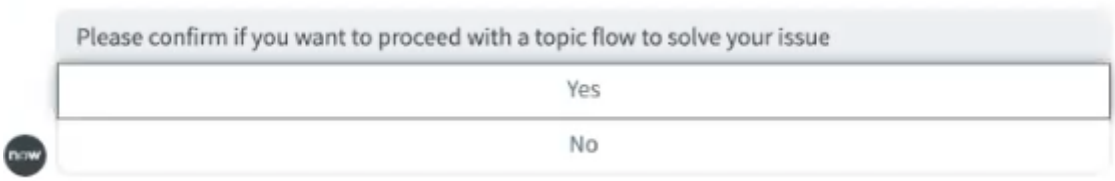


5. Selecione **Sim** para continuar.
   A ferramenta inicia o fluxo de trabalho e orienta você pelos prompts relevantes. Os avisos exibidos dependem do problema que você quer diagnosticar e resolver.
6. Responda aos prompts.
   Quando o diagnóstico estiver concluído, a Ferramenta de diagnóstico exibirá uma solução recomendada.

Recomendação de problema



Confirmação do problema



7. Selecione **Sim** para confirmar, ou selecione **Não** para encerrar o fluxo de trabalho.
   A Ferramenta de diagnóstico orienta você durante o fluxo de trabalho relevante. As opções e os avisos exibidos dependem do problema que você quer diagnosticar e resolver. Responda aos avisos, 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.

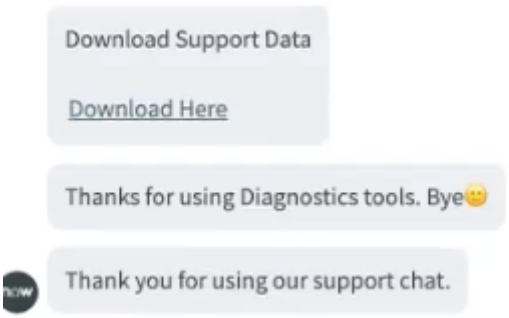
aplicável. Você também pode ver um link para o artigo relevante da Base de conhecimento (KB), em que é possível encontrar mais informações.

8. Forneça feedback.
   Quando perguntado se a solução foi útil, selecione uma das seguintes opções:
   - Selecione **Sim**, se a solução não foi útil.

     Será solicitado que você forneça informações adicionais que ajudem a ajustar a solução.

     Os avisos exibidos variam de acordo com o problema que você quer resolver.
   - Selecione **Não** para confirmar que a solução foi útil e sair do fluxo de trabalho.
   - Talvez você veja um link que pode ser usado para baixar dados de suporte.

     Solicitar download de dados de suporte

9. **Opcional:** Clique no link para baixar os dados de suporte.

Recursos adicionais para Interfaces conversacionais

Se você está procurando Interfaces conversacionais(IC) práticas recomendadas, solução de problemas ou outras diretrizes de implementação, selecione um recurso ou tipo de recurso para descobrir ServiceNow® recursos em outros sites relevantes.

Links de recurso

Recursos de IC	Tipo de recurso	Recursos
Bate-papo do agente	Introdução	Guia de início rápido do Bate-papo do agente (Comunidade da ServiceNow)
Bate-papo do agente	Perguntas Frequentes	Perguntas frequentes sobre o Bate-papo do agente
Now Assist em Virtual Agent	Notas de versão	Now Assist em Virtual Agent notas da versão
Now Assist em Virtual Agent	Dicas e exemplos	Quando considerar o Now Assist no Virtual Agent Como solicitar itens do catálogo no Now Assist no Virtual Agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Links de recurso

Recursos de IC	Tipo de recurso	Recursos
		Now Assist na ordenação do catálogo conversacional do Virtual Agent Migrando tópicos de NLU para o LLM
Barra lateral	Notas de versão	Notas de versão Barra lateral
Barra lateral	Dicas e exemplos	Permita que os usuários da barra lateral colaborem com usuários do Microsoft Teams
Barra lateral	Perguntas Frequentes	Perguntas frequentes da barra lateral
Virtual Agent	Notas de versão	Virtual Agent notas da versão
Virtual Agent	Introdução	Guia de início rápido do Virtual Agent e NLU
Virtual Agent	Práticas recomendadas	Os 7 hábitos para um chatbot altamente eficaz
Virtual Agent	Dicas e exemplos	Virtual Agent - Dicas para o sucesso da implementação Check-list de implementação do Virtual Agent - Um mergulho mais profundo
Virtual Agent	Perguntas Frequentes	Perguntas frequentes do Virtual Agent Perguntas frequentes do NLU do Virtual Agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.